Agence de la consommation en matière financière du Canada

Financial Consumer Agency of Canada

Dans l'intérêt des Canadiens

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Rapport annuel 2005-2006

Protéger les consommateurs *Informer les Canadiens*

Canada

L'ACFC diffuse des renseignements de différentes façons, par exemple au moyen de son site Web et d'outils interactifs, et de documents imprimés.

Comment communiquer avec l'ACFC

Pour obtenir plus de renseignements, formuler des commentaires ou vous procurer d'autres exemplaires de la présente publication, veuillez communiquer avec l'ACFC.

Téléphone (Centre de communications avec les consommateurs)	1-866-461-2232 (sans frais)
Télécopieur	1-866-814-2224 (sans frais)
Courriel	
information	info@acfc.gc.ca
publications	pub@acfc.gc.ca
Site Web	www.acfc.gc.ca
Adresse	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise, 6e étage 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)
© Monnaie royale du Canada 2006 — Tous droits réservés (images de pièces de monnaie)

N° de catalogue : FC1-2006F-PDF
ISBN : 0-662-72554-9

Agence de la consommation en matière financière du Canada — Dans l'intérêt des Canadiens

Notre mandat

- Créée en vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* en octobre 2001, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités menées pour l'éducation des consommateurs.

Le commissaire

- William G. Knight a été nommé pour cinq ans lors de la création de l'ACFC en octobre 2001.

Notre place au sein du gouvernement

- L'ACFC est un organisme fédéral qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances.

Nos dépenses

- Pour 2005-2006, les dépenses de l'ACFC ont totalisé 7,3 millions de dollars. Les dépenses de l'Agence sont financées par les cotisations annuelles des institutions financières sous réglementation fédérale. Les cotisations versées par les grandes banques du Canada constituent la majorité des ressources budgétaires de l'Agence.

Points saillants pour 2005-2006

- Nous avons dénombré 766 426 visites de notre site Web, soit une moyenne de plus de 2 000 visites par jour.
- Nous avons distribué plus de 494 000 publications à la population canadienne, en ligne, par la poste et en personne.
- Nous avons répondu à 39 818 appels téléphoniques, courriels et lettres provenant des Canadiens et portant sur un large éventail de questions financières.
- Nous avons eu des entretiens avec environ 10 000 Canadiens de toutes les régions du pays au sujet des activités menées par l'ACFC pour protéger et informer les consommateurs.
- Nous avons fermé 1 385 dossiers traitant de questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics, ou concernant le dépôt des documents prescrits par règlement.

Table des matières

Lettre du commissaire 5

Le bilan de l'année 9
- Aperçu 10
- Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques 11
- Direction de la conformité et de l'application 18

Au service des Canadiens 23
- Questions qui préoccupent les Canadiens 24
- Activités de l'ACFC 42
- Rendement de l'ACFC 47

États financiers 50

Annexes 64
- A : Glossaire 65
- B : Dispositions et règlements visant les consommateurs 68
- C : Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC 72

Liste des figures, des tableaux et des schémas

N°	Titre	Page

FIGURES

1 Distribution des publications de l'ACFC aux consommateurs 12
2 Consultation du site Web de l'ACFC par mois, depuis son lancement 14
3 Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la source, 2005-2006 25
4 Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type d'institution financière sous réglementation fédérale, 2005-2006 25
5 Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs 47
6 Temps nécessaire pour fermer un dossier ouvert après la réception d'une lettre ou d'un courriel, ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité 48
7 Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité 49

TABLEAUX

1 Utilisation du site Web de l'ACFC 13
2 Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la région géographique 24
3 Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie, 2005-2006 26
4 Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie 30
5 Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents 30
6 Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, 2005-2006 35
7 Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition, 2005-2006 36
8 Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics, selon le type de disposition, 2005-2006 40
9 Questions relatives aux fermetures de succursales 41

SCHÉMAS

1 Processus de gestion des cas de conformité de l'ACFC au 31 mars 2006 44

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Édifice Enterprise, 6e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le 22 septembre 2006

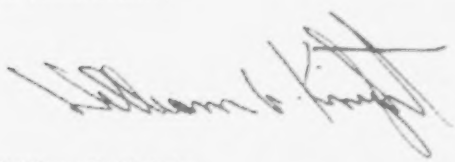
L'honorable James M. Flaherty, C.P., député
Ministre des Finances
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0M6

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui couvre la période allant du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, soit la quatrième année d'activités complète de l'Agence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le commissaire,



William G. Knight

Lettre du commissaire

Grâce au mandat clair qui lui est confié pour protéger et informer les consommateurs de services et de produits financiers, et aux instruments adoptés pour mener à bien ses activités, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada repose sur des bases solides et est un organisme de réglementation des pratiques du secteur, qui est bien établi. Le présent rapport annuel me donne l'occasion de présenter les faits saillants qui ont marqué la dernière année d'activités écoulée.

Au moyen des efforts que nous déployons pour la liaison externe et l'éducation des consommateurs, nous avons aidé des dizaines de milliers de Canadiens à mieux comprendre le milieu financier lorsqu'ils sont appelés à prendre d'importantes décisions concernant les opérations bancaires, les hypothèques, les cartes de crédit et d'autres questions courantes. De même, en tant qu'organisme de réglementation, nous avons eu une véritable influence dans le secteur en intervenant pour améliorer la conformité aux lois sur la protection des consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics. Suite aux travaux menés par l'Agence à cet égard, des centaines de milliers de consommateurs ont bénéficié directement des changements apportés à l'échelle du système, notamment l'utilisation d'un langage plus clair dans les documents d'information sur les pénalités pour remboursement anticipé des hypothèques et l'accès accru aux services bancaires de base.

Nous avons aussi continué de travailler avec nos collègues internationaux, avec qui nous avons beaucoup appris, par le biais du Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier. Ce forum a été mis sur pied par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en 2003; il a eu lieu cette année en Malaisie. Il permet aux participants d'échanger de l'information sur leurs pratiques exemplaires et d'exprimer leurs préoccupations concernant l'éducation et la protection des consommateurs en matière financière. Depuis sa création, le nombre de participants au Forum continue de s'accroître. Plus de 50 représentants en provenance de 35 pays étaient présents lors de sa dernière rencontre.

Voici quelques exemples de projets que nous avons menés à bien et de nos réalisations en 2005-2006 :

- Nous avons mis au point un outil interactif en ligne qui aide les consommateurs à comparer les cartes de crédit et à choisir celles qui

Suite aux travaux de l'Agence, des centaines de milliers de consommateurs ont bénéficié directement des changements apportés à l'échelle du système, notamment l'utilisation d'un langage plus clair dans les documents d'information sur les pénalités pour remboursement anticipé des hypothèques et l'accès accru aux services bancaires de base.

correspondent à leurs besoins et à leurs habitudes bancaires.

- Nous avons lancé un nouvel outil dans notre site Web. Il s'agit d'une foire aux questions qui traite d'un large éventail de sujets financiers. Les Canadiens peuvent l'utiliser pour obtenir des réponses à des questions fréquemment posées.
- Nous avons formé de nouveaux partenariats avec des organisations gouvernementales et non gouvernementales, et nous avons maintenu nos partenariats existants. Ils nous aident à assurer la liaison avec les collectivités partout au Canada.
- Nous avons révisé notre approche à l'égard du traitement des cas de conformité pour que nos méthodes soient plus adaptées aux situations et plus efficientes.

Pour joindre les consommateurs aux capacités de lecture et d'écriture limitées, l'Agence a adopté une approche à double volet : produire des renseignements accessibles et formulés en un langage simple, et les communiquer aux consommateurs qui en ont le plus besoin.

- Nous avons renforcé la conformité au *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* en obligeant les banques à préparer et à mettre en œuvre des plans d'action aux fins d'amélioration.
- De concert avec le secteur, nous avons travaillé pour améliorer la divulgation du coût d'emprunt à tous les emprunteurs et nous avons convenu d'une solution applicable à l'échelle du secteur pour assurer la communication de l'information aux emprunteurs multiples.

Aux prises avec un secteur financier de plus en plus complexe, un nombre croissant de Canadiens s'adressent chaque année à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour obtenir des renseignements pertinents et objectifs. En 2005-2006, le nombre de communications que l'Agence a reçues de la part des consommateurs s'est accru de 38 p. 100 par rapport à l'année précédente. Près de 40 000 Canadiens ont communiqué avec nous l'année dernière, contre 29 000 en 2004-2005.

Je suis particulièrement fier de notre site Web, qui a reçu plus de 1,6 million de visites depuis que l'Agence a vu le jour. En 2005-2006, le nombre de visites a augmenté de 67 p. 100 : nous avons dénombré 760 000 visites au cours de l'année, ce qui représente en moyenne plus de 2 000 visites par jour. Ces résultats nous réjouissent. Nous poursuivrons nos travaux pour rendre la consultation de notre site Web encore plus facile et nous élaborerons d'autres outils interactifs.

Bien que notre site Web soit prisé par bon nombre de Canadiens, nos publications doivent également être mises à la disposition de ceux qui ont sans doute le plus besoin de nos services, soit les Canadiens aux capacités de lecture et d'écriture limitées. Selon Statistique Canada, 42 p. 100 des Canadiens ont une capacité de lecture équivalente ou inférieure au niveau élémentaire. Si les consommateurs ont du mal à comprendre les documents qu'ils reçoivent, une composante importante de notre régime de protection des consommateurs est compromise.

Pour joindre ces consommateurs, l'Agence a adopté une approche à double volet : produire des renseignements accessibles et formulés en un langage simple, et les communiquer aux consommateurs qui en ont le plus besoin. Des membres de notre personnel continuent de travailler à la mise en place d'une capacité interne dans le domaine du langage simple, et nous faisons appel à

cette capacité lorsque nous préparons des publications visant l'éducation des consommateurs. Nous demandons également aux spécialistes de la rédaction en langage simple de réviser le contenu de nos documents pour être sûrs qu'ils sont clairs et compréhensibles. Pour distribuer ces documents aux consommateurs, l'Agence s'adresse à diverses organisations qui travaillent avec les Canadiens vulnérables, comme le YMCA du Grand Toronto et Option consommateurs, et avec d'autres ministères et organismes fédéraux.

Outre des renseignements formulés clairement, les consommateurs sont en droit de recevoir une information complète sur les produits et les services financiers qu'ils se procurent. En 2005-2006, conformément au *Règlement sur le coût d'emprunt*, j'ai pris une décision qui fera en sorte que l'information complète soit désormais divulguée à tous les emprunteurs, y compris les coemprunteurs. Autrefois, les coemprunteurs et les cosignataires ne recevaient pas toujours la même information que l'emprunteur principal, et ce, même s'ils subissaient les mêmes conséquences pour leur pointage de crédit. Au sein du secteur, cette décision constitue un changement de taille. Nous travaillons avec les banques pour dresser et implanter des plans d'action dont l'objectif est de mettre en place les systèmes requis pour offrir un tel niveau de divulgation.

Pour protéger les consommateurs vulnérables, la Direction de la conformité et de l'application de l'Agence a mis l'accent sur l'accès des Canadiens aux services bancaires de base, comme le veut la réglementation adoptée à cet égard. Nous avons axé notre évaluation mystère sur l'accès aux services bancaires pour déterminer la mesure dans laquelle les banques s'acquittaient de leurs obligations. Afin de donner suite aux préoccupations recensées dans le cadre de l'évaluation mystère, l'Agence a ensuite travaillé avec le secteur pour dresser des plans d'action. Les plans seront mis au point en 2006-2007.

Au cours de l'année, un des groupes avec lesquels l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a travaillé était Social and Enterprise Development Innovations (SEDI), une organisation non gouvernementale dont les activités visent à réduire la pauvreté. Avec SEDI, nous avons commencé à nous pencher sur certaines des questions qui nuisent à la capacité des Canadiens à prendre des décisions éclairées en matière financière. Nous avons accordé une attention toute particulière à la notion de « capacité financière » définie comme étant la capacité à comprendre les questions financières de base et la capacité à appliquer ces connaissances pour prendre de bonnes décisions en matière financière.

En association avec les responsables de SEDI et du Projet de recherche sur les politiques du gouvernement fédéral, nous avons organisé le symposium « Les Canadiens et l'argent : Symposium national sur la capacité financière ». Ce symposium, qui s'est déroulé à Ottawa en juin 2005, a réuni plus de 150 spécialistes des secteurs public et privé et représentants de collectivités du Canada, des États-Unis et de pays européens. Les participants se sont penchés sur des questions liées à la capacité financière.

Je suis convaincu que la capacité financière est essentielle pour tous les citoyens voulant participer pleinement à la société canadienne.

Je suis convaincu que la capacité financière est essentielle pour tous les citoyens voulant participer pleinement à la société canadienne. Le nombre de personnes qui ont recours aux prêts sur salaire montre à quel point il importe de renforcer la capacité financière des Canadiens. En 2004-2005, nous avons préparé une brochure détaillée qui révèle le coût élevé des prêts sur salaire et présente d'autres options. En 2005-2006, nous avons actualisé la brochure et nous en avons fait la promotion en menant diverses activités de liaison externe.

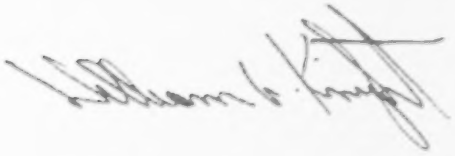
Nous poursuivrons les initiatives en cours et nous lancerons de nouveaux projets, notamment les suivants :

- travailler avec les associations de cartes de crédit pour mettre au point un modèle de formulaire de demande de carte de crédit en langage simple;
- réviser et lancer une nouvelle version de la section « Pour les consommateurs » de notre site Web;
- mener un sondage afin de jauger les connaissances et les comportements des consommateurs à l'égard de divers sujets liés aux produits et aux services financiers;
- publier un document de consultation sur le code relatif aux cartes de débit à l'intention des intervenants pour déterminer comment l'Agence peut améliorer ses activités de surveillance au titre du Code de pratique canadien des services de cartes de débit.

Alors que nous faisons le bilan de l'année qui vient de s'écouler et que nous envisageons les défis de demain, je souhaite remercier les partenaires du secteur, les intervenants et les institutions financières sous réglementation fédérale pour leur collaboration et leur réceptivité continues.

J'aimerais tout particulièrement remercier les membres de mon personnel pour leur travail assidu et leur dévouement.

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



William G. Knight

Le bilan de l'année

Aperçu

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) poursuit ses activités afin que les consommateurs canadiens disposent d'un secteur financier équitable et sécurisé. Elle fournit aux consommateurs de produits et de services financiers les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. Elle exerce aussi une fonction de surveillance efficace afin d'assurer le respect des dispositions législatives adoptées pour protéger les consommateurs.

L'ACFC entretient annuellement des relations directes avec des dizaines de milliers de consommateurs de produits et de services financiers. Cela lui permet d'acquérir une connaissance et une expertise tout à fait unique à l'égard de leurs besoins et de leurs préoccupations. Les éléments d'information que nous recueillons orientent ainsi nos initiatives en matière d'éducation et nos activités liées à l'exécution de la réglementation.

AIDER LES CANADIENS

Pour informer les Canadiens sur d'importantes questions financières, l'ACFC a recours à divers mécanismes, notamment la liaison directe et la création de partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux, des organisations sans but lucratif et des institutions financières.

En 2005-2006, l'ACFC a distribué de l'information sur les services bancaires de base aux Canadiens vulnérables en collaboration avec le YMCA du Grand Toronto et le groupe Option consommateurs.

Afin d'aider les Canadiens possédant des connaissances limitées sur les questions financières, l'Agence a aussi travaillé avec MasterCard pour élaborer des formulaires de demande de carte de crédit et des documents publicitaires plus faciles à comprendre.

Qu'il s'agisse de l'éducation des consommateurs, de la liaison externe ou des enquêtes sur des questions de conformité, l'Agence axe ses activités sur l'amélioration du secteur financier dans l'intérêt des Canadiens.

FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS OBJECTIFS

Depuis qu'elle a vu le jour, l'ACFC enregistre chaque année une augmentation du nombre des communications qu'elle reçoit de la part des consommateurs.

Les publications de l'ACFC sont très prisées par les Canadiens. Ainsi, en 2005-2006, ces derniers se sont procurés près de 500 000 exemplaires des publications de l'Agence, dont 359 000 ont été téléchargées de son site Web.

L'ACFC enregistre en moyenne environ 2 000 visites de son site Web chaque jour. Cela lui permet de fournir des renseignements objectifs aux consommateurs à peu de frais. Plus de 30 rapports, brochures et outils interactifs différents sont offerts par l'Agence en version imprimée ou électronique.

Pour aider l'ACFC à mettre au point de nouveaux outils et documents d'information répondant aux besoins des consommateurs, nous mènerons en 2006-2007 un important sondage sur les

En 2005-2006, les Canadiens se sont procurés près de 500 000 exemplaires des publications de l'ACFC, dont 359 000 ont été téléchargées de son site Web. Plus de 30 rapports, brochures et outils interactifs différents sont offerts par l'Agence en version imprimée ou électronique.

connaissances de ces derniers à l'égard des produits et des services financiers, et sur la mesure dans laquelle ils les comprennent.

SÉCURISER LE MARCHÉ

L'ACFC est chargée de vérifier et de soutenir l'application des lois qui protègent les consommateurs lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. Lorsqu'une question de conformité est portée à notre attention, nous y donnons suite pour déterminer s'il faut mener une enquête. L'ACFC informe le public et le secteur des décisions du commissaire en affichant un résumé de ces décisions dans son site Web.

Les changements apportés au processus de traitement des cas de conformité en 2004-2005 ont permis d'améliorer la capacité de l'ACFC à maximiser la protection des consommateurs. En 2005-2006, le nombre de dossiers sur des cas de conformité ayant été fermés s'est accru de plus de 20 p. 100 : 1 385 dossiers ont été fermés au cours de l'année, comparativement à 1 142 en 2004-2005.

NOTRE RÔLE EN 2006-2007 ET APRÈS

Dans les années à venir, l'ACFC continuera à produire des documents d'information et des outils à l'intention des consommateurs canadiens de produits et de services financiers. Nous travaillerons avec des partenaires pour rehausser le niveau de sensibilisation des groupes de consommateurs ciblés. Nous suivrons de près le comportement des institutions financières. Ce faisant, nous favoriserons la mise en place d'un secteur financier équitable, sécurisé et concurrentiel dans l'intérêt des consommateurs.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

La Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques de l'ACFC informe les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. Elle leur fournit également des renseignements objectifs pour les aider à mieux comprendre les produits et les services financiers courants.

INFORMER LES CANADIENS

Pour répondre aux besoins des Canadiens, l'information préparée par l'ACFC doit être claire et compréhensible, présentée sous diverses formes et offerte partout au pays.

Nous concevons des outils et des publications qui s'adressent à un vaste public, tout en accordant une attention toute spéciale à la prestation des services aux consommateurs plus vulnérables, par exemple ceux dont les capacités de lecture et d'écriture sont limitées. À cette fin, nous faisons appel à notre capacité interne et nous sollicitons les conseils de spécialistes de la rédaction en langage simple; leurs suggestions et leurs recommandations aident à optimiser l'incidence et l'accessibilité des travaux de l'ACFC.

L'ACFC sait que tous les Canadiens ne cherchent pas à s'informer et qu'ils n'utilisent pas l'information de la même façon. Certains aiment consulter des publications imprimées qu'ils peuvent partager avec des amis et des membres de leur famille; d'autres préfèrent trouver et lire l'information en ligne. C'est la raison pour laquelle l'ACFC communique l'information de différentes façons, par exemple au moyen de son site Web et d'outils interactifs, de documents imprimés et de séances d'information en groupe, pour n'en citer que quelques-unes.

Pour offrir et distribuer ses publications, l'ACFC travaille de façon créative avec des partenaires qui ont établi des réseaux communautaires à l'échelle du pays.

Enfin, l'ACFC veille à établir des relations avec les médias, ce qui l'aide à transmettre des renseignements importants à un grand nombre de Canadiens en temps opportun. Un nombre croissant de membres des médias reconnaissent que l'ACFC offre une perspective unique et utile sur les questions qui préoccupent les consommateurs.

Produits et outils d'information pour les consommateurs

Publications

En 2005-2006, l'ACFC a mis à jour deux de ses publications les plus appréciées, soit *Les cartes de crédit : à vous de choisir* et le *Guide du coût des services bancaires*.

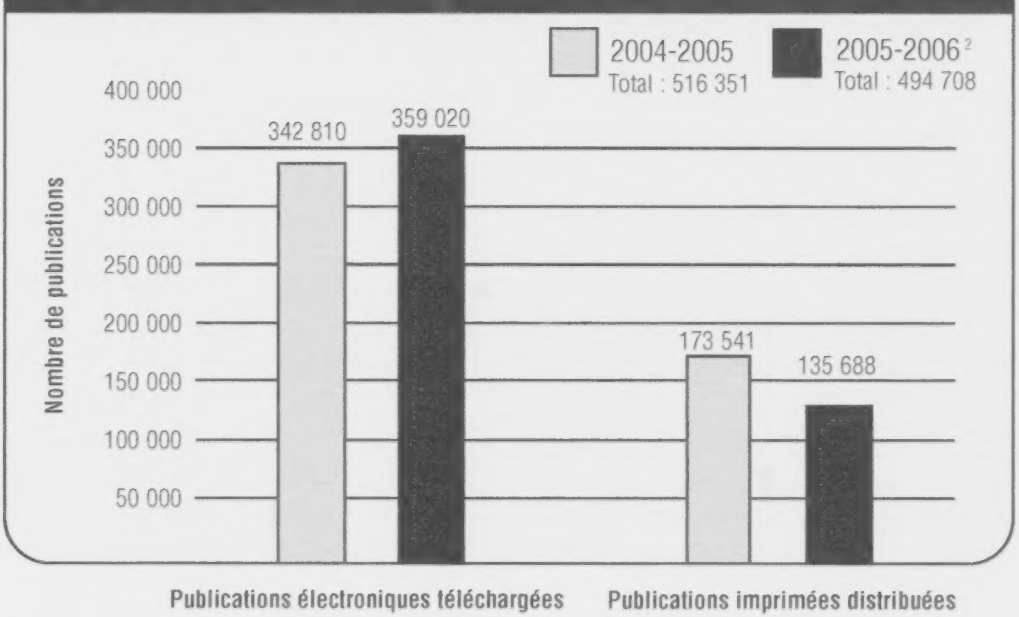
L'Agence a aussi élaboré et mis en circulation une nouvelle publication, qui s'intitule *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*.

Un mauvais dossier de crédit peut avoir des répercussions néfastes sur la santé financière des consommateurs. Il est important que ceux-ci soient au courant de leur dossier et de leur pointage de crédit, et qu'ils comprennent leur fonctionnement. La publication *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit* a été conçue à cette fin. En effet, elle explique ce que sont les dossiers de crédit, présente les facteurs susceptibles de nuire au pointage de crédit et dit pourquoi il est important de conserver un bon dossier de crédit. On y précise également comment s'y prendre pour obtenir sans frais une copie de son dossier de crédit au moins une fois par an, interpréter les données qui y sont versées et y faire corriger les erreurs, le cas échéant.

La brochure comprend aussi des exemples de dossiers de crédit tenus par deux grandes agences canadiennes d'évaluation du crédit et fournit des notes explicatives.

La **figure 1** indique le nombre de publications de l'ACFC distribuées en 2005-2006. En tenant compte des publications imprimées et des téléchargements des versions électroniques (par exemple les documents PDF), le nombre total de publications distribuées aux consommateurs a atteint environ 494 708, soit un nombre qui s'apparente à celui de l'année précédente. Les publications les plus populaires étaient les suivantes : *Une nouvelle approche concernant l'aide aux consommateurs*, *Vos droits et responsabilités*, et *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*.

Figure 1 : Distribution des publications de l'ACFC aux consommateurs[1]



1 Pour les publications téléchargées, il ne s'agit que des publications conçues pour être utilisées par le grand public.
2 En 2005-2006, le nombre total de publications imprimées a légèrement diminué en raison de la nouvelle méthode utilisée pour compter les trousses d'information et les publications comprenant plusieurs éléments.

Site Web et outils interactifs

Depuis que l'Agence existe, le nombre de Canadiens qui visitent notre site Web s'accroît considérablement chaque année. En 2005-2006, le site Web de l'ACFC a reçu en moyenne plus de 2 170 visiteurs par jour, ce qui représente une hausse de 67,3 p. 100 par rapport à l'année précédente (voir le **tableau 1**). On a dénombré plus de 766 000 visites du site pendant l'année, comparativement à 458 253 en 2004-2005. Depuis la première année d'activités complète de l'ACFC, le nombre de visites du site Web a augmenté de plus de 500 p. 100.

Les outils interactifs novateurs et pratiques que l'on trouve dans le site de l'Agence suscitent l'intérêt de nombreux visiteurs. En 2004-2005, l'ACFC a lancé un nouvel outil qui permet aux visiteurs d'accéder aux procédures de traitement des plaintes de n'importe quelle institution financière fédérale au Canada. En 2005-2006, cet outil a été l'élément le plus utilisé du site Web de l'ACFC. Au cours de l'année, nous avons ajouté deux nouveaux produits à notre gamme d'outils interactifs en ligne.

- **Un outil interactif sur les cartes de crédit**

  Cet outil facile à utiliser ajoute une dimension interactive à la publication bien connue de l'ACFC, *Les cartes de crédit : à vous de choisir.* Après avoir répondu à quelques questions simples concernant leurs besoins et leurs habitudes, les consommateurs reçoivent une liste individualisée de cartes de crédit qui correspondent à leur profil et à leurs préférences. À mesure que les choix se précisent, il devient plus facile de faire une comparaison détaillée des cartes. L'outil rassemble des renseignements sur plus de 200 cartes de crédit offertes par 25 grandes sociétés émettrices de cartes de crédit.

  Pour mettre cet outil au point, l'ACFC a consulté diverses organisations afin de savoir ce qu'elles pensaient de la fonctionnalité de l'outil. Parmi ces organisations figuraient l'Association des banquiers canadiens, Option consommateurs, l'Union des consommateurs et le Public Interest Network.

- **Une base de données sous forme de foire aux questions**

  En s'inspirant des milliers de demandes de renseignements qu'elle reçoit chaque année, l'Agence a ajouté une base de données sous forme de foire aux questions à son site Web. On y trouve une liste qui compte plus de

Tableau 1 : Utilisation du site Web de l'ACFC

	2004-2005	2005-2006
Nombre de visites[1]	458 253	766 426
Nombre moyen de visites par jour	1 300	2 177
Nombre de consultations des jeux-questionnaires de l'ACFC	11 652	19 170
Nombre de consultations de l'outil interactif		
Guide du coût des services bancaires	7 492	9 630
Nombre de consultations de l'outil de recherche		
Procédures de traitement des plaintes	—	39 960
Nombre de consultations de l'outil interactif		
Les cartes de crédit : à vous de choisir	—	9 560

[1] Le nombre de visites représente le nombre total de fois que les visiteurs ont consulté le site de l'ACFC. Si un visiteur reste inactif pendant plus de 30 minutes, la visite est considérée comme terminée. Si un visiteur continue à consulter le site de l'ACFC après la limite du temps mort de 30 minutes, on considère qu'il s'agit d'une nouvelle visite.

70 questions et réponses portant sur divers services et produits financiers.

La base de données contient de l'information sur des sujets d'intérêt comme les cartes de crédit, les comptes bancaires, les dossiers de crédit, les prêts, les hypothèques, les chèques et les débits préautorisés.

Cet outil convivial permet d'effectuer des recherches par mot-clé, par catégorie et par sous-catégorie. Les consommateurs peuvent également visualiser le contenu de cette base de données en fonction des questions « les plus lues » et « les plus récentes ».

Partenariats et liaison externe

L'ACFC a conclu des partenariats stratégiques et des ententes de collaboration avec d'autres organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif afin de mieux faire connaître les services et les ressources de l'Agence, et de réduire les dépenses au minimum. Ces partenariats permettent à l'ACFC de tirer parti de vastes réseaux de consommateurs et de joindre diverses collectivités partout au pays.

Gouvernement

En 2005-2006, l'ACFC a travaillé en étroite collaboration avec un certain nombre d'organisations fédérales, notamment les suivantes :

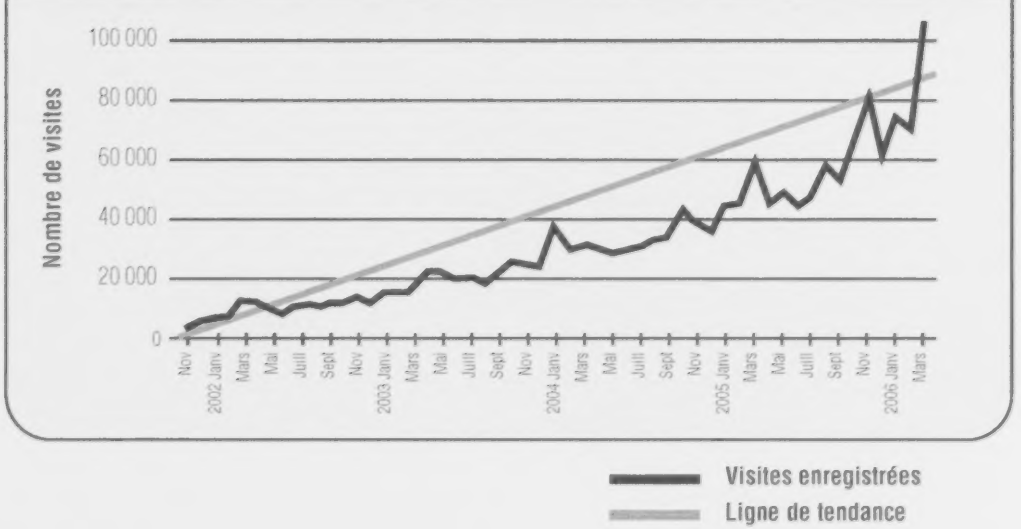
- Agence du revenu du Canada;
- Ressources humaines et Développement social Canada;
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada;
- Service Canada;
- Anciens Combattants Canada.

Avec l'aide de ses partenaires, l'ACFC a été en mesure de cibler de façon stratégique différents segments de consommateurs.

- **Annexe de documents aux chèques**

  En octobre et en novembre 2005, l'ACFC a collaboré avec l'Agence du revenu du Canada pour communiquer de l'information en annexant un dépliant aux chèques versés au titre du crédit pour la TPS/TVH et de la Prestation fiscale canadienne pour enfants. Le dépliant de l'ACFC portait sur le droit d'ouvrir un compte

Figure 2 : Consultation du site Web de l'ACFC par mois, depuis son lancement



bancaire personnel et d'encaisser les chèques du gouvernement du Canada, les comptes bancaires à frais modiques et les avantages du dépôt direct. Après cet envoi postal, plus de 14 000 Canadiens ont communiqué avec l'ACFC.

De concert avec Ressources humaines et Développement social Canada, l'Agence a également distribué de l'information s'adressant aux personnes âgées au moyen d'encarts joints aux chèques versés au titre de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. Les encarts de l'ACFC traitaient de leur droit d'encaisser les chèques du gouvernement du Canada et des comptes spéciaux avantageux qui leur sont offerts. Suite à cette initiative conjointe, plus de 1 800 consommateurs ont communiqué avec l'ACFC pour obtenir d'autres renseignements.

L'ACFC a distribué de l'information s'adressant aux personnes âgées en joignant des encarts aux chèques versés au titre de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. Les encarts de l'ACFC traitaient de leur droit d'encaisser les chèques du gouvernement du Canada et des comptes spéciaux avantageux qui leur sont offerts.

- **Pavillon du Canada**

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est le gestionnaire du Programme des expositions du gouvernement du Canada, dont fait partie le Pavillon du Canada. Il s'agit d'une exposition itinérante unique en son genre, qui fait connaître différents ministères et organismes fédéraux. Cette exposition donne la possibilité à l'ACFC de s'entretenir directement avec des Canadiens partout au pays et de leur parler de ses activités. En 2005-2006, l'ACFC a pris part à cinq des événements auxquels participait le Pavillon du Canada : le Home Show de Moncton, l'Expo Québec de la ville de Québec, la Canadian Western Agribition de Regina, le Festival des grands voiliers de Victoria et le Festival des voyageurs de Winnipeg. Les représentants de l'ACFC ont pu s'y entretenir avec plus de 10 000 Canadiens et y ont distribué plus de 21 000 publications. Il est prévu de poursuivre en 2006-2007 ce projet de liaison externe couronné de succès.

- **La vedette du mois de Service Canada**

En février 2006, l'ACFC a été la vedette du mois de Service Canada. En effet, 320 centres de Service Canada répartis à travers le pays ont mis en vedette les publications de l'Agence afin de mieux faire connaître les services offerts par celle-ci. Grâce à cette initiative, plus de 60 000 publications ont été distribuées.

Sur une base permanente, l'ACFC utilise les kiosques et les centres de Service Canada partout au pays pour fournir de l'information et des ressources aux Canadiens.

- **Information sur la gestion financière pour les anciens combattants des Forces canadiennes**

Au cours de l'année, l'ACFC a travaillé avec Anciens Combattants Canada pour préparer un document d'information en langage simple à l'intention des anciens combattants des Forces canadiennes. Le document vise à aider ces derniers à prendre des décisions judicieuses en matière financière.

- **Brochure sur les régimes enregistrés d'épargne-études**

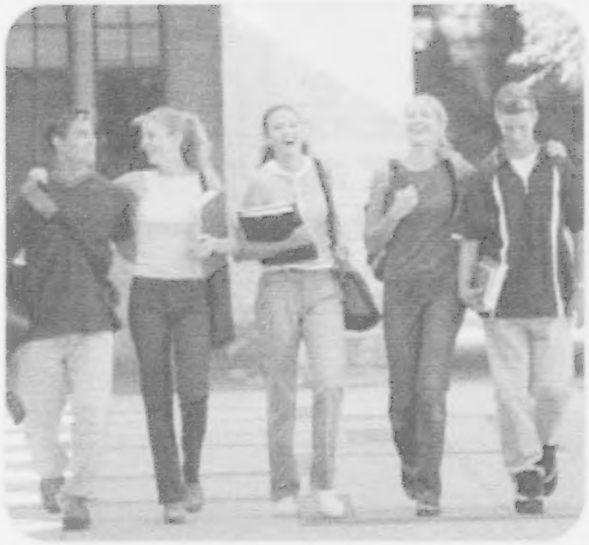
  En collaboration avec les responsables du programme de la Subvention canadienne pour l'épargne-études de Ressources humaines et Développement social Canada, l'ACFC a préparé une brochure portant sur les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) et leur fonctionnement. La brochure décrit comment les familles peuvent optimiser l'incidence de leurs cotisations à un REEE à l'aide des nouvelles mesures incitatives du gouvernement fédéral visant à stimuler l'épargne-études, comme le Bon d'études canadien et la Subvention canadienne pour l'épargne-études.

- **L'ACFC dans le milieu scolaire**

  En 2004-2005, l'ACFC a participé au programme Enseignons l'impôt de l'Agence du revenu du Canada. Ce programme consiste à distribuer des documents aux enseignants d'écoles secondaires pour les aider à initier leurs étudiants au régime fiscal du Canada. En 2005-2006, nous avons assuré un suivi en communiquant avec les enseignants qui avaient demandé à l'ACFC de leur envoyer des documents. Nous avons adressé plus de 600 lettres à des enseignants canadiens afin de promouvoir l'utilisation des publications de l'ACFC par leurs étudiants. Nous avons ensuite reçu 200 demandes et distribué plus de 20 000 publications. Ces publications ont aidé les étudiants à mieux comprendre divers produits et services financiers, ainsi que leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

Organisations des secteurs privé et sans but lucratif

Pour joindre les consommateurs vulnérables, l'ACFC établit des partenariats avec des organisations qui travaillent déjà avec eux, ou qui mènent des activités à leur intention. Ces partenariats aident l'Agence à informer ces consommateurs au sujet de leur droit à obtenir notamment des services bancaires de base,



par exemple ouvrir un compte bancaire personnel et encaisser les chèques du gouvernement du Canada.

En 2005-2006, l'Agence a continué de renforcer ses relations dans ces secteurs. Parmi ses partenaires, figuraient :

- la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français;
- Option consommateurs;
- Social and Enterprise Development Innovations;
- le YMCA du Grand Toronto.

Grâce à ces partenariats, l'ACFC peut joindre des collectivités et des groupes avec lesquels elle n'aurait peut-être pas autrement de relations directes.

- **Compréhension de la capacité financière**

  En juin 2005, de concert avec les responsables de Social and Enterprise Development Innovations et du Projet de recherche sur les politiques, l'ACFC a organisé un symposium national sur la question de la capacité financière, intitulé « Les Canadiens et l'argent ».

  Première activité du genre organisée au Canada, le symposium a réuni plus de 150 spécialistes des secteurs public et privé, et représentants de collectivités du Canada, des États-Unis et de pays européens. Ils ont discuté des recherches en

cours, ainsi que des politiques et des pratiques courantes dans le domaine de la capacité financière.

- **Langage simple**

  L'ACFC reconnaît que de nombreux Canadiens font face à des défis en matière d'alphabétisation dans le domaine financier. C'est ce qui l'a amené à entreprendre un certain nombre de projets visant à promouvoir l'utilisation d'un langage simple.

  L'ACFC a participé de nouveau cette année à la série de conférences « Pour des communications plus claires », organisées par la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français. Des conférences ont eu lieu à Montréal, Ottawa, Vancouver et St. John's. L'ACFC a présenté un exposé d'une heure sur l'expérience qu'elle a acquise dans le domaine de la communication en langage simple. Les quatre conférences ont attiré 1 028 participants en 2005-2006, soit près du double du nombre enregistré en 2004-2005.

- **Programme « Former l'agent de formation » de l'ACFC**

  Élaboré par l'ACFC, « Former l'agent de formation » est un programme qui donne un aperçu du secteur des services financiers canadien. Il fournit aussi des renseignements en langage simple sur le droit des consommateurs d'ouvrir un compte bancaire et d'encaisser sans frais les chèques du gouvernement fédéral au Canada. L'ACFC offre le programme et les documents connexes, y compris des exposés et des publications, à des organisations et des agents de formation aptes à transmettre l'information aux nouveaux immigrants et à d'autres groupes communautaires.

  En 2005-2006, le YMCA du Grand Toronto et Option consommateurs ont offert ce programme à divers groupes. L'Agence continuera d'offrir le programme aux organisations intéressées.

- **Documents clairs sur les cartes de crédit**

  En 2005-2006, dans le cadre d'une initiative conjointe avec MasterCard, nous avons demandé à des spécialistes de la rédaction en langage simple de recommander des façons d'améliorer la clarté des documents publicitaires et des formulaires de demande de carte de crédit. Les spécialistes ont évalué le niveau d'alphabétisation requis pour bien comprendre les formulaires et les brochures utilisés pour faire une demande de carte de crédit. Ils ont ensuite relevé les points faibles et les points forts des documents existants, puis proposé un modèle de formulaire de demande qui serait compris plus facilement des consommateurs, quel que soit leur niveau d'alphabétisation.

  D'ici la fin de mars 2007, l'ACFC et MasterCard espèrent finaliser un modèle de formulaire qui tient compte des recommandations des spécialistes. La divulgation de renseignements plus clairs aidera les Canadiens à mieux comprendre les conditions énoncées dans leurs conventions de carte de crédit.

Scène internationale

L'ACFC participe au Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier. Établi il y a plus de trois ans, ce forum annuel réunit des représentants d'organismes de réglementation des pratiques du secteur financier de divers pays. Il leur permet d'échanger de l'information sur leurs pratiques exemplaires et d'exprimer leurs préoccupations concernant l'éducation et la protection des consommateurs en matière financière.

La rencontre de 2005-2006, qui a eu lieu en Malaisie, a attiré plus de 50 représentants de 35 pays. Les discussions ont porté sur divers sujets, dont la capacité financière, les pratiques commerciales équitables, le vol d'identité et la fraude, la divulgation efficace, la réglementation prévue par la loi par opposition à l'autoréglementation, le cadre de surveillance des pratiques du secteur, l'évaluation de l'efficacité et l'avenir de la protection des consommateurs.

Relations avec les médias

En tant que petit organisme, nous explorons toutes les possibilités de faire connaître nos activités et les avantages qu'elles procurent aux Canadiens. Nous considérons que les médias sont un circuit important pour transmettre de l'information à propos de nos activités et des questions relatives à l'ensemble du secteur financier.

En 2005-2006, l'ACFC a continué d'entretenir des relations positives avec les médias. L'Agence a fait l'objet de 388 mentions dans les médias, ce qui a donné lieu à 24 millions d'impressions d'audience. C'est donc une augmentation marquée par rapport à 2004-2005, année pour laquelle l'ACFC avait été mentionnée dans les médias 204 fois, ce qui équivalait à 20 millions d'impressions d'audience*.

Cette année, l'ACFC a encore été mentionnée dans le cadre de reportages traitant des cartes de crédit et de la fraude par carte de débit. La publication la plus récente de l'Agence, intitulée *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, a cependant aussi beaucoup retenu l'attention des médias, tout comme le sondage au sujet des prêts sur salaire et le nouvel outil interactif sur les cartes de crédit. Les médias imprimés ont assuré la couverture la plus importante dans les deux langues officielles.

* L'ACFC calcule le nombre global « d'impressions d'audience » en faisant la somme des chiffres relatifs à la diffusion des divers médias dans lesquels l'Agence a été mentionnée. Lorsque nous n'avons pas pu obtenir ces chiffres, aucun chiffre n'a été ajouté au total.

Direction de la conformité et de l'application

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DANS LE SECTEUR FINANCIER

La Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC (autrefois appelée Direction de la conformité et des relations avec l'industrie) suit de près l'application des lois adoptées pour assurer la protection des consommateurs. Elle veille aussi au respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics. L'Agence mène des enquêtes proactives sur la conformité du secteur. Elle s'appuie sur les plaintes des consommateurs pour s'informer et elle utilise également des instruments comme l'évaluation mystère et les examens annuels.

La surveillance qu'exerce l'ACFC a des répercussions importantes dans le milieu. En effet, un seul cas de conformité peut donner lieu à des changements à l'échelle du secteur de même qu'à des améliorations dont profitent des milliers, voire des millions, de Canadiens.

Perfectionnement de la procédure de vérification de la conformité

L'ACFC revoit régulièrement sa procédure de vérification de la conformité pour veiller à ce qu'elle soit efficace et efficiente. Après avoir réalisé une révision majeure de son cadre de conformité en 2003-2004, l'Agence a pris d'autres mesures pour améliorer l'efficience de son processus d'enquête en 2005-2006. Les rajustements effectués récemment sont principalement internes; ils visent à optimiser la protection des consommateurs au moyen des ressources disponibles, en mettant l'accent sur des questions de fond en matière de conformité.

Tous les cas de conformité subissent une évaluation préliminaire et sont classés par ordre de priorité. Suite à la révision de la procédure, le processus administratif a été simplifié dans les cas où il s'agit d'un problème isolé dont les répercussions sont restreintes. Cette approche libère des ressources qui

peuvent alors être consacrées à des cas plus importants, tout en allégeant le fardeau administratif des institutions financières. Dans les cas non liés à des questions de fond, le commissaire adjoint peut fermer un dossier sans qu'il y ait d'enquête, en informant l'institution financière en cause des mesures prises.

Par contre, dans les cas plus sérieux, une enquête complète est menée et, s'il y a lieu, l'agent de conformité prépare un rapport contenant des recommandations adressées au commissaire sur les mesures appropriées à prendre. Pour déceler les tendances possibles, la Direction suit de près toutes les questions portées à son attention, qu'elles soient ou non des questions de fond.

Divulgation aux emprunteurs multiples

En 2005-2006, un seul cas (voir page 20) a incité le commissaire à faire clairement part au secteur de son point de vue que les mêmes renseignements devraient être divulgués à tous les emprunteurs, sans exception. Il a souligné que le *Règlement sur le coût d'emprunt* ne fait aucune distinction entre les divers types d'emprunteurs et que, par conséquent, le coût d'emprunt et d'autres renseignements prescrits doivent être communiqués à tous les emprunteurs, comme l'exige le *Règlement*.

L'ACFC a donc demandé à toutes les institutions financières fédérales touchées par la question de revoir leurs pratiques et de veiller à fournir les renseignements pertinents à tous les emprunteurs.

Dans certains cas, les coemprunteurs ne souhaitent pas recevoir leur propre exemplaire des documents d'information. Les emprunteurs ne peuvent toutefois pas décharger une institution de l'obligation législative qui lui revient en matière de divulgation. D'après le commissaire, les coemprunteurs ayant été informés de leur droit de recevoir des documents d'information distincts peuvent cependant indiquer par écrit qu'ils consentent à en recevoir un seul exemplaire qui leur sera adressé conjointement.

Le consentement doit énoncer clairement les conséquences de cette décision et comprendre une déclaration indiquant que le consentement peut être révoqué au besoin si des documents distincts sont requis à une date ultérieure.

Décisions prises par le commissaire en 2005-2006

Lors de chaque exercice, le commissaire prend de nombreuses décisions sur des cas liés à des questions de conformité. Les paragraphes qui suivent présentent un résumé de quelques décisions importantes formulées par le commissaire en 2005-2006.

- **Défaut de divulguer des renseignements concernant une carte de crédit**

  Une banque a offert un nouveau service visant une de ses cartes de crédit, y compris une indemnité d'assurance. Un consommateur, détenteur de la carte de crédit en question et âgé de plus de 65 ans, a opté pour le service proposé et a payé pour l'obtenir. Toutefois, l'indemnité offerte dans le cadre du nouveau service était réservée aux personnes âgées de moins de

En 2005-2006, le commissaire a clairement fait part au secteur de son point de vue que les mêmes renseignements devraient être divulgués à tous les emprunteurs, sans exception. L'ACFC a donc demandé à toutes les institutions financières fédérales touchées par la question de revoir leurs pratiques et de veiller à fournir les renseignements pertinents à tous les emprunteurs.

65 ans. Le consommateur a donc dû s'adresser à un autre fournisseur et payer des frais additionnels pour obtenir le service souhaité.

Au point de départ, la banque n'avait pas divulgué aux consommateurs tous les renseignements nécessaires sur ce service. De plus, le libellé de l'avis envoyé aux consommateurs induisait en erreur. Puisque cela allait à l'encontre de la *Loi sur les banques* et du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*, le commissaire a dressé un procès-verbal de violation faisant état de deux violations de la part de la banque.

Pour donner suite à la décision du commissaire, la banque a envoyé un encart aux consommateurs pour les informer des changements apportés à la convention conclue avec les détenteurs de carte. La banque a également décidé de réimprimer ses certificats d'assurance pour faire en sorte que l'information y figurant soit exacte.

- **Défaut de divulguer les frais appliqués à une carte de crédit**

Un consommateur s'est adressé à l'ACFC pour signaler qu'on lui avait fait payer des intérêts pour des achats qu'il avait effectués avec sa carte de crédit, alors que les achats ne figuraient pas encore sur son relevé mensuel et n'étaient pas inclus dans son solde mensuel.

Le consommateur avait profité d'une offre promotionnelle de la banque et obtenu des chèques de dépannage auxquels s'appliquait un taux d'intérêt moins élevé. Les chèques étaient assortis d'une condition, énoncée au verso, dont l'objectif était de modifier l'affectation des paiements. Les paiements seraient désormais affectés en premier lieu aux nouvelles opérations, qu'elles figurent ou non sur le relevé de compte. Ce changement avait pour effet d'éliminer le délai de grâce offert dans la convention conclue avec les détenteurs de carte. Le consommateur était ainsi susceptible de payer des frais d'intérêt. Les chèques offerts à titre promotionnel ont été utilisés par environ 158 000 consommateurs et 8 200 d'entre eux se sont retrouvés dans le même cas que l'auteur de la plainte.

Un procès-verbal de violation a été dressé, faisant état d'une violation de la part de la banque. La banque s'est engagée à rembourser tous les détenteurs de carte qui avaient profité de l'offre promotionnelle et avaient subi de fâcheuses conséquences. La banque a également examiné son mode d'affectation des paiements. Par la suite, elle a modifié sa pratique consistant à affecter les paiements aux opérations non facturées et assujetties à un taux inférieur, pour désormais les affecter d'abord aux opérations figurant sur les relevés. Elle a aussi envoyé par la poste une convention mise à jour aux détenteurs de carte, dans laquelle elle expliquait la façon dont seraient affectés leurs paiements.

- **Défaut de divulguer à un coemprunteur une modification apportée à un prêt**

Un consommateur est entré en communication avec l'ACFC pour lui signaler que la banque avait apporté des modifications au prêt dont il était cosignataire, à son insu et sans son consentement, et qu'il n'avait reçu aucun document d'information à propos des modifications.

Lorsque l'information est divulguée comme il se doit, les consommateurs peuvent prendre des décisions éclairées concernant l'utilisation de leur carte de crédit.

Le défaut de divulguer une modification apportée aux modalités du prêt en question constituait une infraction au règlement applicable. Une lettre de réprimande a été adressée à la banque; elle faisait état d'une violation de sa part.

Avant l'incident, la banque avait mis en œuvre des politiques et des procédures afin de s'assurer que tous les emprunteurs signent une entente faisant état des modifications apportées à leur prêt, et reçoivent les documents d'information pertinents. Après l'intervention de l'ACFC, la banque a donné de la formation à l'employé en cause.

Ce cas a incité l'ACFC à mener un examen à l'échelle du secteur sur la divulgation de l'information aux emprunteurs multiples. D'autres renseignements à ce sujet sont fournis à la page 19, sous le titre « Divulgation aux emprunteurs multiples ».

- **Défaut de divulguer le taux d'intérêt annuel exact applicable à des prêts**

Une banque a fait la promotion d'une hypothèque par publipostage, par Internet et par l'intermédiaire des médias. Dans certains de ses documents publicitaires, elle n'a pas indiqué le taux annuel en pourcentage correspondant au coût d'emprunt de la même manière que le taux d'intérêt et de façon aussi visible. Elle a également divulgué un taux annuel en pourcentage incorrect. Dans certaines annonces, la durée du prêt n'était pas précisée.

Puisque ces omissions constituaient un manque de conformité au règlement applicable et aux articles pertinents de la *Loi sur les banques*, un procès-verbal de violation a été dressé, faisant état d'une violation de la part de la banque.

La banque a modifié sa campagne publicitaire afin de se conformer pleinement à la réglementation. Elle a également pris des mesures pour faire en sorte que ses futures campagnes publicitaires soient conformes en tous points.

- **Octroi d'une dérogation à l'obligation de donner un préavis de fermeture de succursale.**

Une banque a demandé au commissaire de la dispenser de donner un avis par écrit concernant la fermeture d'une de ses succursales. La demande a été accordée.

La succursale devait déménager à plus de 500 mètres de son emplacement actuel, mais à seulement environ 10 mètres de plus que la distance prescrite par règlement. Un avis indiquant que la banque occuperait un nouvel emplacement avait été affiché sept mois avant le déménagement. La banque a précisé que le déménagement n'aurait aucune incidence sur les activités courantes de la succursale et ne perturberait pas le service.

La banque avait prévu plusieurs mesures pour faciliter la transition de la succursale au nouvel emplacement. Elle avait notamment envoyé un avis à tous ses clients pour annoncer la réinstallation de la succursale; installé des affiches dans la succursale qui fermait durant les mois précédant le déménagement; offert des heures d'ouverture prolongées au nouvel emplacement; laissé un guichet automatique à l'emplacement de la succursale qui fermait ses portes; et assuré l'accessibilité du nouvel emplacement en fauteuil roulant.

Le *Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)* permet au commissaire d'accorder une dérogation à l'obligation de donner un préavis de fermeture de succursale, ou de modifier le préavis, dans certains cas. Le commissaire a donc exercé son pouvoir discrétionnaire et accordé la dérogation dans ce cas, car la succursale devait être réinstallée à un nouvel emplacement situé à une distance de seulement 510 mètres, ce qui avait très peu de répercussions sur la collectivité.

Examens annuels

Dans le cadre de son mandat, l'ACFC mène des examens généraux annuels auxquels sont assujetties toutes les institutions financières sous réglementation fédérale. Ces examens ont pour objet de déterminer la mesure dans laquelle elles se conforment aux dispositions des lois, des règlements et des codes de conduite volontaires visant les consommateurs. L'Agence a constaté que les institutions financières fédérales s'acquittaient généralement de leurs obligations. Des enquêtes individuelles ont été entreprises et des dossiers ont été ouverts pour donner suite à certaines questions de conformité décelées lors des examens annuels.

Projet de recherche appliquée de l'ACFC et du Collège Seneca

En 2005-2006, l'ACFC a collaboré à un projet de recherche avec le centre des services financiers du Collège Seneca de Toronto. Le projet consistait à élaborer un programme d'études et du matériel didactique en vue d'accroître les possibilités de formation du personnel des institutions financières et des organismes de réglementation du secteur financier.

Le projet a été réalisé de juillet 2005 à la fin de mars 2006. Il a permis d'examiner les qualifications, les connaissances et les compétences du personnel travaillant dans le domaine de la conformité. Il s'agissait de déterminer quel type de formation et de perfectionnement aiderait les agents de conformité à déceler plus rapidement les risques et les questions de non-conformité. Grâce à ce programme, les consommateurs seront mieux protégés et les risques pouvant nuire à la réputation des institutions seront réduits. Le matériel didactique mis au point servira à former le personnel du secteur financier œuvrant dans le domaine de la conformité.

Le bulletin Connexion conformité

À la fin de 2005-2006, le bulletin trimestriel de l'ACFC intitulé *Connexion conformité* a été remplacé par une nouvelle rubrique de notre site Web, « Information et nouvelles ». Cette rubrique peut être consultée à partir du nouveau portail « Pour l'industrie ». Facilement accessible, elle permet de communiquer efficacement de l'information à jour sur le mandat de l'ACFC lié à la conformité.

Au service des Canadiens

Questions qui préoccupent les Canadiens

L'obligation d'être à l'écoute des préoccupations des Canadiens et d'y donner suite est au cœur de notre mandat. Au cours d'une année, nous recevons des milliers de demandes de renseignements, de requêtes et de plaintes concernant les pratiques des institutions financières sous réglementation fédérale. Les figures et les tableaux qui suivent font état de façon détaillée des questions qui préoccupent les Canadiens, des régions du pays d'où proviennent le plus grand nombre de communications et des sujets dont nous entendons le plus parler.

L'ACFC offre ses services aux consommateurs de toutes les régions du Canada. Le **tableau 2** indique le nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues en 2005-2006, ventilé selon le lieu. Le nombre total se chiffre à 39 818, en hausse contre 28 788 l'année précédente. En 2005-2006, le nombre de communications s'est accru de 38 p. 100 dans l'ensemble par rapport à l'année précédente. Le plus grand nombre de communications provenaient du Québec et de l'Ontario.

Tableau 2 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la région géographique

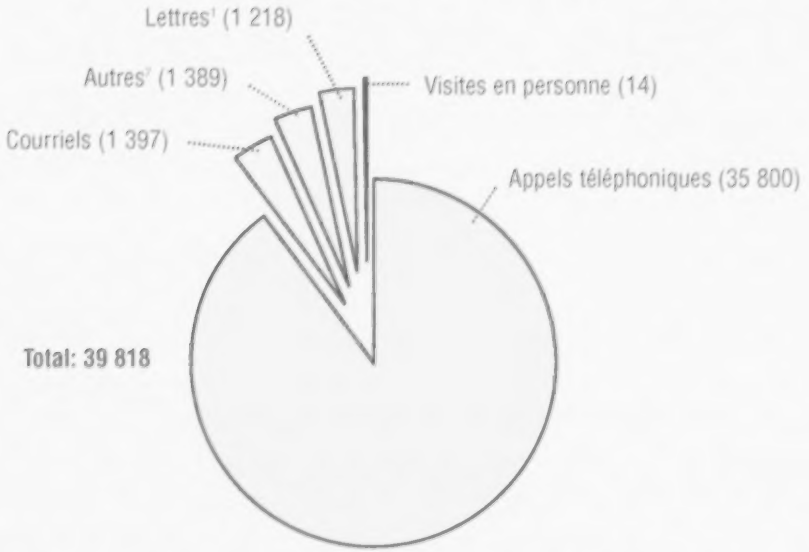
Région	2004-2005	2005-2006[1]
Alberta	2 966	4 190
Colombie-Britannique	1 813	4 685
Manitoba	1 121	1 601
Nouveau-Brunswick	880	1 203
Terre-Neuve-et-Labrador	409	618
Territoires du Nord-Ouest	29	57
Nouvelle-Écosse	818	1 139
Nunavut	18	62
Ontario	7 239	11 976
Île-du-Prince-Édouard	71	164
Québec	5 784	11 423
Saskatchewan	710	1 165
Yukon	15	23
États-Unis	96	109
Pays étrangers autres que les États-Unis	74	65
Provenance inconnue[2]	6 745	1 338
Total	**28 788**	**39 818**

[1] À la fin de 2005-2006, l'ACFC a amélioré son système de traitement des données pour suivre de plus près ses activités de liaison externe. Un petit nombre de communications au titre de la liaison externe (251) ont été versées dans la base de données.

[2] La personne ayant communiqué avec l'ACFC n'a pas précisé sa région. Depuis 2004-2005, l'amélioration du suivi a permis de réduire le nombre de communications inscrites dans la catégorie « provenance inconnue ».

La **figure 3** indique le mode de communication utilisé par les consommateurs pour présenter des demandes de renseignements et des plaintes à l'ACFC. Le téléphone demeure le mode de communication préféré des consommateurs qui s'adressent à l'ACFC. Ceux-ci l'ont utilisé dans près de 90 p. 100 des cas lorsqu'ils ont communiqué avec l'Agence.

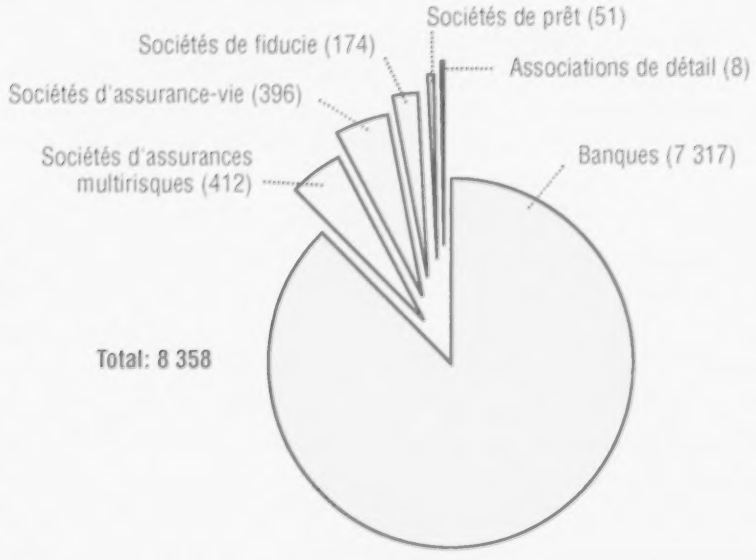
Figure 3 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon la source, 2005-2006



1 Comprend les lettres, les télécopies et les appels téléphoniques qui exigeaient une réponse par écrit.
2 Comprend les dossiers ouverts par l'ACFC et les plaintes signalées directement par les institutions financières.

La **figure 4** ventile les demandes de renseignements concernant les institutions financières sous réglementation fédérale selon le type d'institution. Les banques ont fait l'objet de 88 p. 100 des demandes de renseignements portant sur les institutions financières sous réglementation fédérale.

Figure 4 : Nombre total de communications destinées à l'ACFC, selon le type d'institution financière sous réglementation fédérale, 2005-2006



Le **tableau 3** indique le nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues au cours de l'année et la gamme de sujets couverts, à l'exception des questions relatives à la conformité. Le dépôt direct, les chèques et les agences d'évaluation du crédit constituaient les trois principales sources de préoccupation des consommateurs qui ont communiqué avec l'ACFC.

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1], 2005-2006

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAL
Comptes			
Guichets automatiques bancaires	21	47	68
Accès aux fonds	78	57	135
Frais de tenue de compte	57	47	104
Conventions	11	17	28
Billets de banque	1	1	2
Paiement de factures (en succursale)	5	1	6
Chèques certifiés	1	1	2
Chèques	2 063	174	2 237
Fermeture	28	52	80
Recouvrement	27	32	59
Cartes de débit	53	39	92
Dépôts directs[2]	5 154	11	5 165
Traites ou mandats	15	13	28
Fraude	43	33	76
Taux d'intérêt	17	5	22
Télématique bancaire	15	19	34
Ouverture	648	76	724
Découverts	7	20	27
Achats au point de vente	8	8	16
Débits préautorisés	46	48	94
Questions sur la protection des renseignements personnels	48	17	65
Qualité du service	6	34	40
Droit de compensation	72	30	102
Relevés	19	23	42
Services bancaires par téléphone	3	1	4
Ventes liées	4	1	5
Virements	23	36	59
Autres	123	31	154
Sous-total	**8 596**	**874**	**9 470**

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1], 2005-2006 (suite)

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAL
Crédit			
Recouvrement	29	52	81
Agences d'évaluation du crédit	1 199	105	1 304
Conseils en matière de crédit	232	9	241
Sous-total	**1 460**	**166**	**1 626**
Cartes de crédit			
Demandes	191	36	227
Paiement de factures	70	90	160
Annulations	54	48	102
Modification des conditions	13	12	25
Recouvrement	66	152	218
Procédures de traitement des plaintes	4	14	18
Chèques de dépannage	8	10	18
Gestion de la dette	29	6	35
Dépôts (garantis seulement)	6	2	8
Divulgation	2	3	5
Frais	61	40	101
Fraude	50	38	88
Assurances	35	19	54
Taux d'intérêt	67	79	146
Télématique bancaire	3	2	5
Perte	5	2	7
Débits préautorisés	7	9	16
Questions sur la protection des renseignements personnels	8	11	19
Qualité du service	1	30	31
Programmes de récompense	10	5	15
Démarchage	33	47	80
Services bancaires par téléphone	1	1	2
Ventes liées	0	2	2
Transfert de soldes	9	15	24
Autres	218	60	278
Sous-total	**951**	**733**	**1 684**

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1], 2005-2006 (suite)

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAL
Institutions financières			
Billets de banque	11	3	14
Fermetures de succursales	36	19	55
Succursales	17	8	25
Pièces de monnaie	17	8	25
Procédures de traitement des plaintes	43	108	151
Coordonnées	800	7	807
Questions de succession	47	34	81
Taux de change	20	10	30
Légitimité	316	2	318
Taux d'intérêt maximum	30	0	30
Qualité du service	17	42	59
Réglementation	112	4	116
Coffrets de sûreté	7	10	17
Autres	93	29	122
Sous-total	**1 566**	**284**	**1 850**
Demandes de renseignements généraux			
ACFC	254	5	259
Publications[3]	2 523	3	2 526
Renvois à d'autres ministères ou organismes	15 276	417	15 693
Réglementation	115	5	120
Refus d'encaisser les gros billets de banque	5	1	6
Petites et moyennes entreprises	66	7	73
Faux numéros	2	0	2
Autres	799	114	913
Sous-total	**19 040**	**552**	**19 592**
Assurances			
Automobile	205	91	296
Généralités	6	4	10
Habitation	130	44	174
Vie	180	109	289
Marges de crédit	1	4	5
Prêts	1	0	1
Soins médicaux	8	17	25

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1], 2005-2006 (suite)

CATÉGORIE	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	PLAINTES	TOTAL
Assurances			
Hypothèques	6	8	14
Petites et moyennes entreprises	8	6	14
Voyages	2	3	5
Non précisé	54	11	65
Sous-total	**601**	**297**	**898**
Investissements			
Obligations d'épargne du Canada	247	5	252
Certificats de placement garantis	71	56	127
Fonds de revenu viager	17	2	19
Fonds communs de placement	29	18	47
Régimes de retraite	146	12	158
Régimes enregistrés d'épargne-études	54	20	74
Fonds enregistrés de revenu de retraite	11	20	31
Régimes enregistrés d'épargne-retraite	145	86	231
Actions	42	35	77
Non précisé	94	51	145
Sous-total	**856**	**305**	**1 161**
Prêts			
Automobile	283	52	335
Prêts conjoints	2	1	3
Location	16	2	18
Marges de crédit	55	43	98
Hypothèques	233	229	462
Prêts sur salaire	48	31	79
Prêts personnels	130	98	228
Prêts étudiants	158	47	205
Non précisé	231	152	383
Sous-total	1 156	655	1 811
Total général	**34 226**	**3 866**	**38 092**

1 Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe.
2 La campagne d'information par l'annexe de documents aux chèques a suscité un grand nombre de demandes de renseignements sur le dépôt direct des chèques dans les comptes bancaires.
3 Ces communications représentent seulement les demandes relatives aux publications. Elles ne comprennent pas les questions des consommateurs portant sur d'autres sujets.

Le **tableau 4** indique le nombre et le type de communications reçues par l'ACFC à propos de la conformité au cours des deux dernières années. Le nombre total de communications reçues par l'Agence à propos de la conformité est demeuré à peu près le même en 2004-2005 et en 2005-2006.

Tableau 4 : Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie[1]

	2004-2005	2005-2006
Codes de conduite et engagements publics		
Plaintes	220	117
Demandes de renseignements	9	7
Plaintes signalées directement par les institutions[2]	11	18
Demandes de renseignements des médias	—[3]	1
Dispositions visant les consommateurs		
Plaintes	517	334
Demandes de renseignements	18	9
Plaintes signalées directement par les institutions	418	694
Demandes de renseignements des médias	—[3]	2
Dépôts de documents	176	153
Total	**1 369**	**1 335**

1 Pour une définition des termes, voir l'annexe A (Glossaire).
2 Jusqu'à maintenant, le commissaire n'a pas exercé son droit d'obliger les institutions financières à signaler directement les plaintes relatives aux codes de conduite et aux engagements publics. Il a plutôt consenti à ce que les institutions financières signalent directement les plaintes ou fassent mieux connaître leurs codes et leurs engagements.
3 La méthode utilisée pour classifier les demandes de renseignements des médias était différente en 2004-2005 et en 2005-2006.

Le **tableau 5** donne un aperçu du nombre de cas de conformité selon la nature des questions liées à la conformité. En 2005-2006, 1 316 dossiers portant sur des cas de conformité ont été ouverts; à la fin de l'année, 1 385 dossiers avaient été fermés.

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1]

DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005	Dossiers ouverts en 2005-2006	Dossiers fermés en 2005-2006	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006
Comptes				
Publicité	0	1	1	0
Divulgation des frais et des services aux clients	12	55	57	10
Divulgation des frais à l'ouverture d'un compte	4	49	43	10

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005	Dossiers ouverts en 2005-2006	Dossiers fermés en 2005-2006	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006
Comptes				
Divulgation des taux d'intérêt applicables aux comptes et du mode de calcul	4	7	9	2
Divulgation de l'information requise sur l'avis de refus donné par écrit	1	1	0	2
Affichage et accessibilité de l'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*	1	2	0	3
Généralités	0	4	3	1
Remise des conventions de compte et des procédures de traitement des plaintes	0	5	3	2
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	11	66	66	11
Remise d'un avis de refus par écrit	4	5	5	4
Refus d'ouvrir — Généralités	16	59	47	28
Refus d'ouvrir — Faillite	1	4	4	1
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	33	32	47	18
Refus d'ouvrir — Pas d'emploi	0	1	0	1
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	4	34	27	11
Fermetures de succursales				
Généralités	1	1	2	0
Remise du préavis requis	2	5	7	0
Demande visant la tenue de réunions publiques	0	4	4	0
Ventes liées avec coercition				
Affichage et accessibilité de l'avis d'interdiction de ventes liées avec coercition	1	3	1	3
Généralités	7	18	21	4
Procédures de traitement des plaintes				
Désignation d'un comité de surveillance des procédures	0	2	0	2
Établissement de procédures de traitement des plaintes	0	4	2	2
Non-respect des exigences concernant le dépôt de documents	0	2	0	2
Obligation des IFF[2] autres que les banques d'adhérer à un organisme tiers de règlement des différends	59	6	60	5
Conformité des entités du groupe	1	0	1	0
Coût d'emprunt — Généralités	1	3	1	3

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005	Dossiers ouverts en 2005-2006	Dossiers fermés en 2005-2006	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006
Cartes de crédit				
Divulgation en langage simple	1	0	1	0
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt	4	9	13	0
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	4	30	29	5
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée	20	64	64	20
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la carte est attribuée	22	30	44	8
Divulgation de l'information requise sur les relevés mensuels	4	8	9	3
Divulgation de l'information requise dans la publicité	1	2	0	3
Divulgation de l'information requise sur les formulaires de demande	7	12	13	6
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	3	3	3	3
Divulgation concernant les services facultatifs	12	42	49	5
Généralités	5	26	29	2
Remise d'un relevé mensuel	51	98	105	44
Divulgation des frais de service	2	11	9	4
Divulgation de la politique de retenue sur les chèques	10	37	36	11
Divulgation des taux d'intérêt — Généralités	1	14	9	6
Divulgation des taux d'intérêt dans la publicité	0	1	1	0
Examens — Par institution	1	1	1	1
Non-divulgation de la façon de communiquer avec l'ACFC	0	3	1	2
Chèques du gouvernement du Canada				
Affichage et accessibilité de l'information concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*	1	0	0	1
Frais d'encaissement	0	3	2	1
Remise d'un avis de refus par écrit	2	2	2	2
Refus d'encaisser	5	18	15	8
Dépôts indexés — Divulgation de l'information requise	0	5	5	0

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005	Dossiers ouverts en 2005-2006	Dossiers fermés en 2005-2006	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006
Marges de crédit				
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	5	10	10	5
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée	3	16	13	6
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la marge de crédit est accordée	2	2	3	1
Divulgation de l'information requise dans la publicité	0	2	0	2
Divulgation concernant les services facultatifs	3	1	4	0
Généralités	1	3	2	2
Remise d'un relevé mensuel	6	21	19	8
Prêts				
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	7	8	7	8
Divulgation du coût d'emprunt lorsque le prêt est consenti	2	13	9	6
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque le prêt est consenti	0	1	1	0
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	1	0	0	1
Divulgation concernant les services facultatifs	1	1	1	1
Généralités	5	8	9	4
Remise d'un relevé annuel	2	8	3	7
Hypothèques				
Divulgation en langage simple	0	1	0	1
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	7	24	19	12
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt	0	2	2	0
Divulgation du coût d'emprunt lorsque l'hypothèque est accordée	5	13	9	9
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	2	1	3	0
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais	15	66	72	9
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque l'hypothèque est accordée	0	10	9	1

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS	Dossiers en suspens à la fin de 2004-2005	Dossiers ouverts en 2005-2006	Dossiers fermés en 2005-2006	Dossiers en suspens à la fin de 2005-2006
Hypothèques				
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement	2	4	6	0
Divulgation de l'information requise dans la publicité	2	1	3	0
Divulgation concernant les services facultatifs	2	3	5	0
Généralités	5	5	6	4
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	0	9	5	4
Remise de la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	6	2	6	2
Mise à la disposition du public de la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	0	1	1	0
Sous-total	**403**	**1 028**	**1 078**	**353**
Codes de conduite				
Activités d'assurance autorisées	5	10	11	4
Code relatif aux cartes de débit	21	51	47	25
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites entreprises	1	6	6	1
Sous-total	**27**	**67**	**64**	**30**
Engagements publics				
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	2	10	9	3
Entente sur les comptes à frais modiques	1	2	1	2
Cartes de crédit — Généralités	1	1	1	1
Cartes de crédit — Visa e-Promesse	0	2	2	0
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	30	43	64	9
Interac en ligne	0	1	1	0
Lignes directrices sur le transfert des régimes enregistrés	3	4	6	1
Engagement relatif aux services non sollicités	1	5	4	2
Sous-total	**38**	**68**	**88**	**18**

DÉPÔT DE DOCUMENTS	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2004-2005	Dossiers concernant le dépôt de documents ouverts en 2005-2006	Dossiers concernant le dépôt de documents fermés en 2005-2006	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2005-2006
Fermetures de succursales				
Remise d'un préavis de fermeture	4	74	74	4
Remise d'un préavis de fermeture — Moins de 500 mètres	0	21	21	0
Remise d'un préavis pour les succursales en magasin, les agences et les satellites[2]	1	10	11	0

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

DÉPÔT DE DOCUMENTS	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2004-2005	Dossiers concernant le dépôt de documents ouverts en 2005-2006	Dossiers concernant le dépôt de documents fermés en 2005-2006	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2005-2006
Fermetures de succursales				
Remise d'un préavis de fermeture temporaire[2]	1	4	5	0
Remise de procédures de traitement des plaintes par les nouvelles institutions	9	18	20	7
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	5	11	9	7
Procédures de traitement des plaintes révisées[3]	3	15	15	3
Sous-total	**23**	**153**	**155**	**21**
Total général pour 2005-2006	**491**	**1 316**	**1 385**	**422**

1 Dans certains cas, la reclassification des dossiers a rendu nécessaire une mise au point des données pour 2004-2005. L'ACFC peut reclassifier un dossier lorsque, après avoir mené une enquête plus poussée, elle constate que la plainte ou la demande de renseignements se rapporte plus directement à une question autre que celle initialement retenue.
2 IFF : institution financière fédérale.
3 Le dépôt de ces documents n'est pas exigé par la loi, mais ils ont été soumis par les institutions financières tenant à en informer le commissaire.

Le **tableau 6** indique comment l'ACFC a réglé les cas de conformité pour lesquels des mesures ont été prises en 2005-2006. L'ACFC a fermé en 2005-2006 sept dossiers portant sur des cas de conformité à l'égard desquels le commissaire avait constaté des violations de lois fédérales. Outre ces sept cas, l'ACFC a fermé le dossier d'un cas où le commissaire avait constaté qu'une institution financière sous réglementation fédérale ne s'était pas conformée à un engagement public volontaire.

Tableau 6 : Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, 2005-2006

DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS	Nombre de dossiers fermés avec violations	Nombre de violations établies	Décisions du commissaire
Cartes de crédit			
Non-divulgation de l'information requise sur les relevés mensuels	1	1	1 avis de décision, pas de sanction administrative pécuniaire
Non-divulgation de l'information concernant les services facultatifs	2	2	1 avis de décision, pas de sanction administrative pécuniaire
Prêts			
Non-divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	1	1	1 lettre de réprimande[1]
Hypothèques			
Non-divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais	2	2	1 avis de décision[2] et une sanction administrative pécuniaire (30 000 $)[3]
Non-divulgation de l'information requise dans la publicité	1	1	1 avis de décision, pas de sanction administrative pécuniaire
Total	**7**	**7**	

1 Ce cas était déjà à l'étude quand l'ACFC a modifié ses procédures pour mettre fin à l'usage des lettres de réprimande.
2 Le même avis de décision a été émis pour ces deux cas.
3 Parce qu'ils sont établis sous le régime de la comptabilité d'exercice, les états financiers de l'ACFC reflètent le montant total des sanctions administratives pécuniaires, soit 35 000 $. Ce montant inclut une sanction additionnelle de 5 000 $ imposée en 2005-2006 pour un cas dont le dossier n'était pas fermé à la fin de l'année.

Le **tableau 7** indique le nombre de dossiers fermés en 2005-2006 pour des cas se rapportant aux dispositions visant les consommateurs.

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition[1], 2005-2006

DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS
Comptes
Publicité
Divulgation des frais et des services aux clients
Divulgation des frais à l'ouverture d'un compte
Divulgation des taux d'intérêt applicables aux comptes et du mode de calcul
Généralités
Remise des conventions de compte et des procédures de traitement des plaintes
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais
Remise d'un avis de refus par écrit
Refus d'ouvrir — Généralités
Refus d'ouvrir — Faillite
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable
Fermetures de succursales
Généralités
Remise du préavis requis
Demande visant la tenue de réunions publiques
Ventes liées avec coercition
Affichage et accessibilité d'un avis d'interdiction de ventes liées avec coercition
Généralités
Procédures de traitement des plaintes
Établissement de procédures de traitement des plaintes
Obligation des IFF[3] d'adhérer à un organisme tiers de règlement des différends
Conformité des entités du groupe
Coût d'emprunt
Cartes de crédit
Divulgation en langage simple
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt ou à la convention de crédit
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la carte est attribuée
Divulgation de l'information requise sur les relevés mensuels
Divulgation de l'information requise sur les formulaires de demande
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel
Divulgation concernant les services facultatifs
Généralités
Remise d'un relevé mensuel

1 Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire).
2 Les ententes de conformité incluent également des plans d'action moins formels.
3 IFF : institution financière fédérale.

	Réglé à l'échelle du secteur	Réglé au moyen d'une entente de conformité[2]	Négligeable	Non-violation	Non lié à la conformité	Autre	Violation	Retrait	Refus	Nombre total de dossiers fermés
				1						1
			2	52	2			1		57
				43						43
				7	1	1				9
				3						3
				3						3
			1	63				2		66
		1		2				2		5
		1		37	4	1		4		47
		1		3						4
		5	2	26	1	4		9		47
		2		21				4		27
				1	1					2
			1	6						7
								2	2	4
				1						1
				18				3		21
				2						2
			45	15						60
				1						1
					1					1
				1						1
				12				1		13
	5			20	2	1		1		29
	4		3	52	2			3		64
			1	42				1		44
				8			1			9
			1	11				1		13
			1	1				1		3
				44	1		2	2		49
	4			11	13			1		29
	13		23	62	4			3		105

Suite du tableau à la page suivante

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition[1], 2005-2006 (suite)

DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS
Divulgation des frais de service
Divulgation de la politique de retenue sur les chèques
Divulgation des taux d'intérêt dans la publicité
Divulgation des taux d'intérêt — Généralités
Examens — Par IFF[2]
Non-divulgation de la façon de communiquer avec l'ACFC
Chèques du gouvernement du Canada
Frais d'encaissement
Remise d'un avis de refus par écrit
Refus d'encaisser
Dépôts indiciels
Marges de crédit
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la marge de crédit est accordée
Divulgation concernant les services facultatifs
Généralités
Remise d'un relevé mensuel
Prêts
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt lorsque le prêt est consenti
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque le prêt est consenti
Divulgation concernant les services facultatifs
Généralités
Remise d'un relevé annuel
Hypothèques
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt
Divulgation du coût d'emprunt lorsque l'hypothèque est accordée
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque l'hypothèque est accordée
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement
Divulgation de l'information requise dans la publicité
Divulgation concernant les services facultatifs
Généralités
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque
Remise d'une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité
Mise à la disposition du public de la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité
Total

1 Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire).
2 Les ententes de conformité incluent également des plans d'action moins formels.
3 IFF : institution financière fédérale.

	Réglé à l'échelle du secteur	Réglé au moyen d'une entente de conformité[2]	Négligeable	Non-violation	Non lié à la conformité	Autre	Violation	Retrait	Refus	Nombre total de dossiers fermés
				7				2		9
			1	31	4					36
				1						1
				6	2			1		9
				1						1
				1						1
			1	1						2
				2						2
		1		8	1			5		15
				5						5
	4			6						10
	6			7						13
			2	1						3
				2	2					4
	1				1					2
	4		3	11				1		19
			2	3			1	1		7
				6	2			1		9
				1						1
				1						1
	1		1	2	3			2		9
				3						3
	3		4	11	1					19
				2						2
	2			7						9
				2				1		3
	4		2	59	4		2	1		72
				9						9
				5				1		6
			1	1			1			3
				3	1			1		5
			2	3				1		6
	2			3						5
			3	3						6
				1						1
	53	**11**	**102**	**784**	**53**	**7**	**7**	**59**	**2**	**1 078**

Le **tableau 8** indique comment l'ACFC a réglé les cas liés aux codes de conduite et aux engagements publics en 2005-2006. En tout, 152 dossiers concernant ces cas ont été fermés. Les principales questions liées aux codes de conduite et aux engagements publics se rapportaient aux cartes de crédit (responsabilité zéro) et au code relatif aux cartes de débit.

Tableau 8 : Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics[1], selon le type de disposition, 2005-2006

	Respect	Non-respect	Retrait[2]	Question autre que la conformité[3]	Autre	Nombre total de dossiers fermés en 2005-2006
Codes de conduite						
Activités d'assurance autorisées	6	1	2	2	0	11
Code relatif aux cartes de débit	31	2	12	2	0	47
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites entreprises	5	0	1	0	0	6
Engagements publics						
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	6	1	2	0	0	9
Entente sur les comptes à frais modiques	0	1	0	0	0	1
Cartes de crédit — Généralités	1	0	0	0	0	1
Cartes de crédit — Visa e-Promesse	2	0	0	0	0	2
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	53	1	6	3	1	64
Interac en ligne	1	0	0	0	0	1
Lignes directrices sur le transfert des régimes enregistrés	4	2	0	0	0	6
Engagement relatif aux services non sollicités	2	0	2	0	0	4
Total	**111**	**8**	**25**	**7**	**1**	**152**

1 Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire) et l'annexe C (Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC).

2 Les cas sont souvent retirés lorsque les consommateurs ne donnent pas suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec eux pour poursuivre l'examen de la plainte.

3 Après un examen plus poussé, il a été déterminé qu'il ne s'agissait pas d'un cas relatif à une question de conformité.

Le **tableau 9** présente la façon dont l'ACFC a traité les plaintes portant sur les fermetures de succursales en 2004-2005 et en 2005-2006. Le nombre de plaintes visant les fermetures de succursales a été nettement moins élevé en 2005-2006 qu'en 2004-2005.

Tableau 9 : Questions relatives aux fermetures de succursales

	2004-2005	2005-2006
Préavis de fermeture de succursales déposés par les institutions financières[1]	143	109
Plaintes reçues relativement aux fermetures de succursales[2]	108	19
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales		
Accordées	1	0
Refusées	1	0
Reçues	2	0
Demandes visant la tenue de réunions publiques à propos des fermetures de succursales[3]		
Reçues	10	4
Retirées	4	2
Nombre de fermetures de succursales pour lesquelles des demandes visant la tenue d'une réunion ont été reçues, accordées ou refusées		
Nombre de succursales ayant fait l'objet d'une demande visant la tenue d'une réunion	9	3
Nombre de succursales pour lesquelles le commissaire a exigé la tenue d'une réunion	2	0
Nombre de succursales pour lesquelles le commissaire n'a pas exigé la tenue d'une réunion[4]	6[5]	2

1 Nombre total de préavis de fermeture de succursales déposés, y compris pour les succursales non visées par la définition de succursale prescrite par règlement.

2 Il s'agit de plaintes se rapportant aux fermetures de succursales; les auteurs des plaintes ne demandaient pas la tenue d'une réunion.

3 Dans certains cas, il s'agissait de demandes multiples se rapportant à la même succursale.

4 Les institutions décident souvent de leur plein gré de tenir une réunion publique, sans que le commissaire l'exige officiellement.

5 Comprend toute demande visant la tenue d'une deuxième réunion, après une réunion dont la tenue a été exigée par le commissaire.

Activités de l'ACFC

RÔLES ET RESPONSABILITÉS OPÉRATIONNELS

Le commissaire

Le commissaire de l'ACFC est nommé pour une période pouvant aller jusqu'à cinq ans. Le premier commissaire, toujours en poste, est William G. Knight. Ses responsabilités comprennent les suivantes :

- déposer un rapport chaque année au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances et rendre compte régulièrement au ministre des Finances des activités et des constatations de l'ACFC;
- gérer les activités de l'ACFC, notamment assumer la responsabilité de tous les aspects de la gestion des programmes, des finances, de l'administration et des ressources humaines;
- surveiller environ 424 institutions financières sous réglementation fédérale pour déterminer si elles se conforment aux dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables, de même qu'à leurs propres codes de conduite volontaires et engagements publics;
- diversifier les initiatives lancées à l'échelle nationale en matière d'éducation pour définir les besoins des consommateurs sur le plan des connaissances financières, et y répondre.

Le commissaire est membre d'office du conseil d'administration de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) et siège au Comité de régie du conseil. Il fait aussi partie du Comité de surveillance des institutions financières, présidé par le surintendant des institutions financières. De plus, il est membre du Comité consultatif supérieur, présidé par le sous-ministre des Finances et, à ce titre, il fournit des conseils sur les grandes questions de consommation et, ce faisant, apporte une importante contribution aux conseils stratégiques que le Comité fournit au ministre des Finances.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* exige que l'ACFC sensibilise les consommateurs aux obligations des institutions financières en vertu des dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables et favorise leur compréhension des services financiers et des questions s'y rapportant. À cette fin, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques de l'ACFC exerce les fonctions suivantes :

- préparer des documents d'information pour permettre aux consommateurs de mieux connaître les obligations législatives des institutions financières, ainsi que les produits et les services financiers;
- mener des travaux de recherche et des sondages;
- diffuser de l'information par l'intermédiaire des médias, du site Web de l'ACFC et des intervenants;
- assurer la liaison avec les groupes communautaires, les associations et d'autres intervenants;
- traiter la correspondance avec les consommateurs et exploiter un centre d'appels (conjointement avec la SADC).

Direction de la conformité et de l'application

La Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC a pour tâche de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*.

Les dispositions visant les consommateurs sont énumérées à l'annexe B (voir page 68). Elles s'appliquent aux activités suivantes :

- l'ouverture de comptes de dépôt de détail;
- l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral;
- la fermeture des succursales de détail;
- les ventes liées avec coercition;
- la divulgation des politiques sur la retenue des fonds déposés par chèque;
- la communication de l'information aux consommateurs à propos de l'ACFC;
- la divulgation de renseignements sur les frais et les intérêts des comptes;
- la préparation des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité;
- l'établissement de procédures de traitement des plaintes;
- la divulgation du coût d'emprunt.

La Direction surveille également la conformité aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics mis en place par les institutions financières ou les associations d'institutions pour protéger les consommateurs. Les codes portent sur des sujets comme les cartes de débit et les relations entretenues avec les petites entreprises en matière de crédit.

En outre, la Direction de la conformité et de l'application assume les responsabilités suivantes :

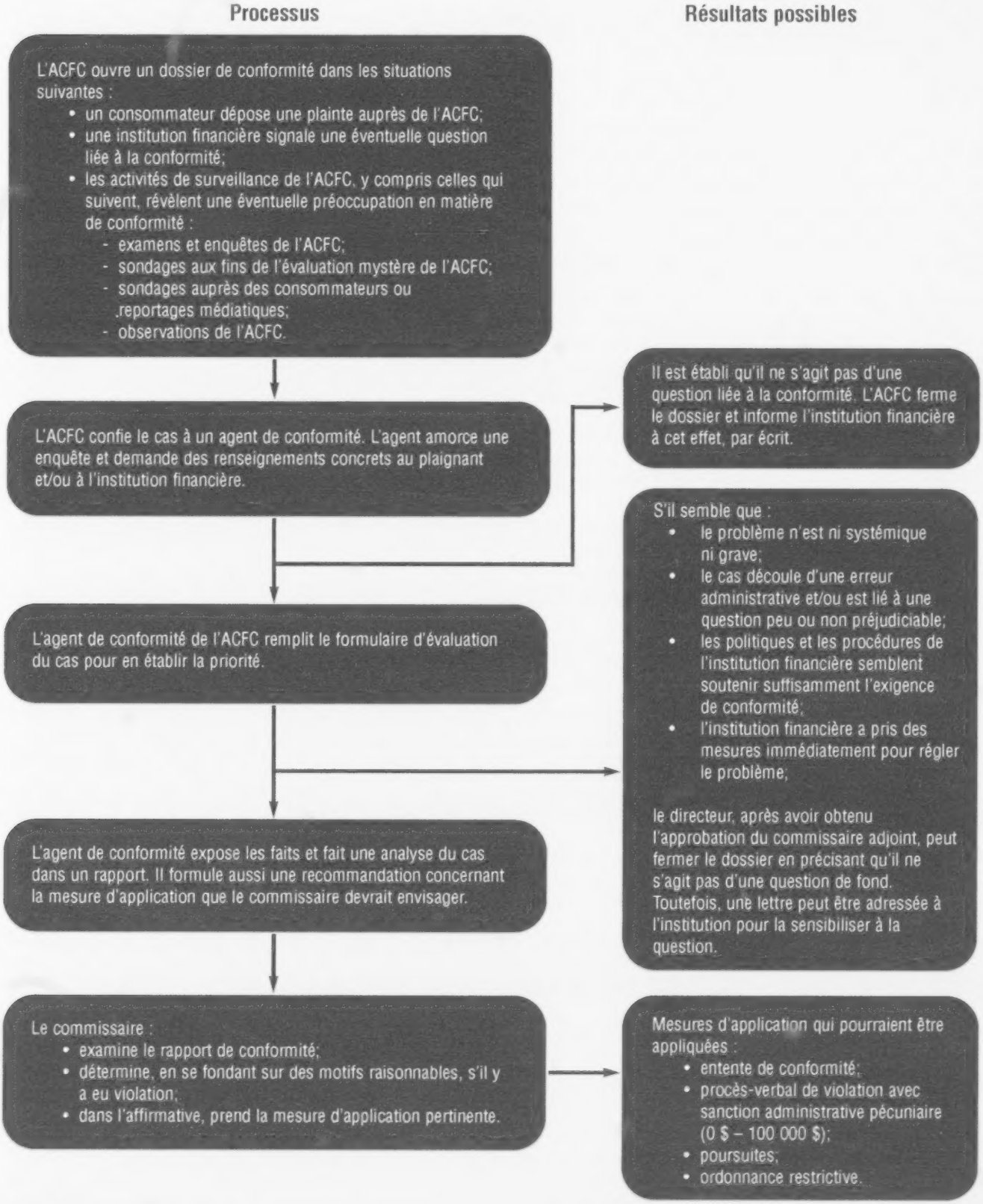
- faire enquête sur les plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs relevant de l'une ou l'autre des lois que l'ACFC est chargée de faire respecter, et y donner suite;
- gérer l'application du cadre de conformité et veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'y conforment;
- surveiller les systèmes de suivi de l'ACFC en vue de déceler des tendances;
- encourager les institutions financières à élaborer des politiques et des procédures aux fins de la mise en œuvre des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- promouvoir une culture de la conformité au sein des institutions financières sous réglementation fédérale.

Parmi les instruments de surveillance de la conformité dont dispose la Direction, mentionnons l'évaluation mystère, les sondages auprès des consommateurs, l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, l'examen annuel et les examens spéciaux des institutions financières sous réglementation fédérale, ainsi que les études effectuées par des tiers.

Pour veiller au respect des lois et des règlements, l'ACFC utilise des méthodes qui vont des mesures administratives à l'imposition d'amendes, ou à la publication de la nature d'une violation, du nom de son auteur et du montant de la sanction pécuniaire imposée. L'approche adoptée pour un cas donné dépend de plusieurs facteurs, notamment la gravité et l'ampleur du problème, la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur et les antécédents de l'institution financière en matière de conformité.

Pour remplir le mandat de l'ACFC visant le maintien de relations fructueuses avec le secteur des services financiers, le personnel de l'Agence rencontre régulièrement des représentants des institutions financières. Certaines réunions ont lieu tous les trimestres pour échanger de l'information sur des sujets d'intérêt commun, comme les activités de surveillance, les questions liées à la conformité à l'échelle du secteur et les points de vue du commissaire sur la conformité aux lois, aux règlements, aux codes volontaires et aux engagements publics. L'objectif fondamental est de protéger les consommateurs canadiens de produits et de services financiers, et de promouvoir la conformité aux règlements. Cette nouvelle culture de la conformité nécessite la collaboration sans réserve des institutions financières.

Schéma 1 : Processus de gestion des cas de conformité de l'ACFC au 31 mars 2006



Direction des services administratifs

La Direction des services administratifs fournit à l'ACFC des services dans les domaines suivants : gestion des marchés relatifs aux ressources humaines, gestion financière, accès à l'information et protection des renseignements personnels, gestion du matériel, des installations et des documents, informatique, protection, santé et sécurité au travail, courrier et messagerie.

L'ACFC a conclu un marché avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour obtenir des services en matière de ressources humaines et financières, et avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour des services en matière de technologie et de communication.

Direction des services juridiques

Le ministère fédéral de la Justice fournit des services juridiques à l'ACFC. Un avocat-conseil de ce ministère fait partie de la structure de gestion de l'ACFC et relève directement du commissaire. L'avocat-conseil donne des avis sur tous les aspects du mandat et des activités de l'ACFC.

GESTION MODERNE

À l'issue d'une évaluation indépendante de la capacité de la fonction de contrôleur menée en 2003-2004, l'ACFC a dressé un plan d'action décrivant les activités, les domaines de responsabilité, les délais d'exécution et le mécanisme de surveillance qui lui permettraient d'améliorer ses procédés de gestion. Nous avons ensuite examiné minutieusement les possibilités qui s'offraient à nous, compte tenu du mandat de l'ACFC, de sa taille, de ses ressources financières et de son stade de développement. Une fois l'analyse terminée, nous avons continué à effectuer des améliorations dans les quatre domaines qui suivent.

1) Information intégrée sur le rendement

Comme on le précise dans notre rapport annuel de 2004-2005, l'ACFC s'est dotée d'un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR), qui prévoit :

- un « modèle logique » décrivant le programme de l'ACFC du point de vue des activités planifiées, des produits connexes et des résultats escomptés;
- une stratégie d'évaluation présentant les problèmes, les questions et les données liés à l'évaluation;
- une stratégie en matière de rapport.

Les indicateurs de rendement et la méthode utilisés dans la stratégie d'évaluation et le plan d'évaluation axé sur le risque de l'ACFC s'appuient sur les données tirées de notre mesure du rendement approfondie et permanente. En 2005-2006, nous avons continué d'améliorer nos systèmes de saisie et de suivi des données pour faire en sorte que l'information requise au titre du CGRR soit recueillie et utilisée de la façon la plus efficace et efficiente possible en vue de l'établissement de rapports et de la prise de décisions. Au cours de l'exercice, nous avons publié notre premier *Rapport annuel d'évaluation de la gestion des programmes et du rendement.*

Nous avons également adopté un cadre de mesure du rendement pour guider les projets de l'ACFC et nous sommes en voie de le mettre en œuvre. Il nous permettra de veiller à ce que nos activités soient conformes aux buts stratégiques de l'ACFC et facilitent leur atteinte.

En 2005-2006, nous avons publié notre premier Rapport annuel d'évaluation de la gestion des programmes et du rendement. *Nous avons également adopté un cadre de mesure du rendement pour guider les projets de l'ACFC.*

En 2005-2006, nous avons effectué une étude dans le cadre de laquelle nous avons interrogé des représentants de plusieurs organisations nationales et internationales au sujet de leurs normes de service. Cela visait à établir des points de référence que l'ACFC pourrait utiliser afin d'améliorer et de reconfirmer certaines de ses normes de rendement actuelles.

Par ailleurs, nous avons entrepris d'examiner nos procédés et procédures, en particulier ceux du Centre de communications avec les consommateurs et de l'Unité de la correspondance de l'Agence. Ce faisant, nous voulions nous assurer de continuer à respecter nos normes de rendement en matière de services aux consommateurs en traitant les demandes d'information dans des délais convenables.

2) Ressources humaines

En 2005-2006, nous avons mis en place un mécanisme servant à la planification des ressources humaines. Ce mécanisme nous aide à analyser les répercussions de questions tels les postes essentiels, les retraites prévues, les compétences fondamentales, les besoins en matière de formation et les possibilités de perfectionnement. Suite à l'évaluation effectuée par la haute direction, nous avons complété le plan de dotation de l'Agence pour 2006-2007.

Au cours de l'année, nous avons de nouveau mené notre sondage annuel auprès des employés. Les résultats ont été analysés afin de mieux comprendre la façon dont les employés perçoivent diverses questions organisationnelles et déterminer leur niveau de satisfaction quant à ces questions.

Afin de renforcer la responsabilisation et d'amener le personnel à mieux comprendre les domaines de responsabilité de l'ACFC, nous avons maintenu notre approche axée sur le risque pour évaluer et actualiser les politiques, les procédés et les procédures clés de l'Agence.

Nous avons également continué à surveiller l'engagement du personnel à l'égard des valeurs organisationnelles de l'ACFC établies précédemment. Notre sondage annuel auprès des employés a entre autres été utile à cette fin.

3) Gestion intégrée du risque

En 2005-2006, nous avons complété le profil de risque de l'organisation pour l'ACFC. Nous avons également mis au point la matrice des risques liés aux processus administratifs de l'ACFC, ce qui nous permet de nous assurer que toutes les catégories de risque importantes ont été définies et que les autoévaluations d'incidence et de contrôle nécessaires ont été effectuées.

Notre plan d'activités 2005-2007 prévoit plusieurs initiatives qui aideront à atténuer les risques décelés grâce au profil de risque de l'organisation.

4) Gérance rigoureuse

Nous continuons de collaborer avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour la prestation de services de vérification interne et avec le Bureau du vérificateur général du Canada pour la vérification annuelle des états financiers de l'Agence. Dans le cadre de notre programme de vérification, nous avons mené notre deuxième évaluation interne en 2005-2006. Celle-ci était axée sur des questions liées à l'impartition des marchés et à l'approvisionnement. De plus, nous avons finalisé notre plan de vérification pluriannuel. Toutes les vérifications et les documents s'y rapportant ont été présentés au Comité de vérification de l'ACFC, qui a été établi en 2004-2005.

Dans d'autres domaines de la gérance, nous avons continué de rendre compte à la haute direction de l'évolution et de l'incidence des programmes de l'ACFC pour assurer l'efficience et faciliter la prise de décisions.

Rendement de l'ACFC

L'ACFC publie de l'information détaillée sur son rendement dans son *Rapport annuel d'évaluation de la gestion des programmes et du rendement*. Ce rapport est affiché dans le site Web de l'Agence et il est également offert en version imprimée.

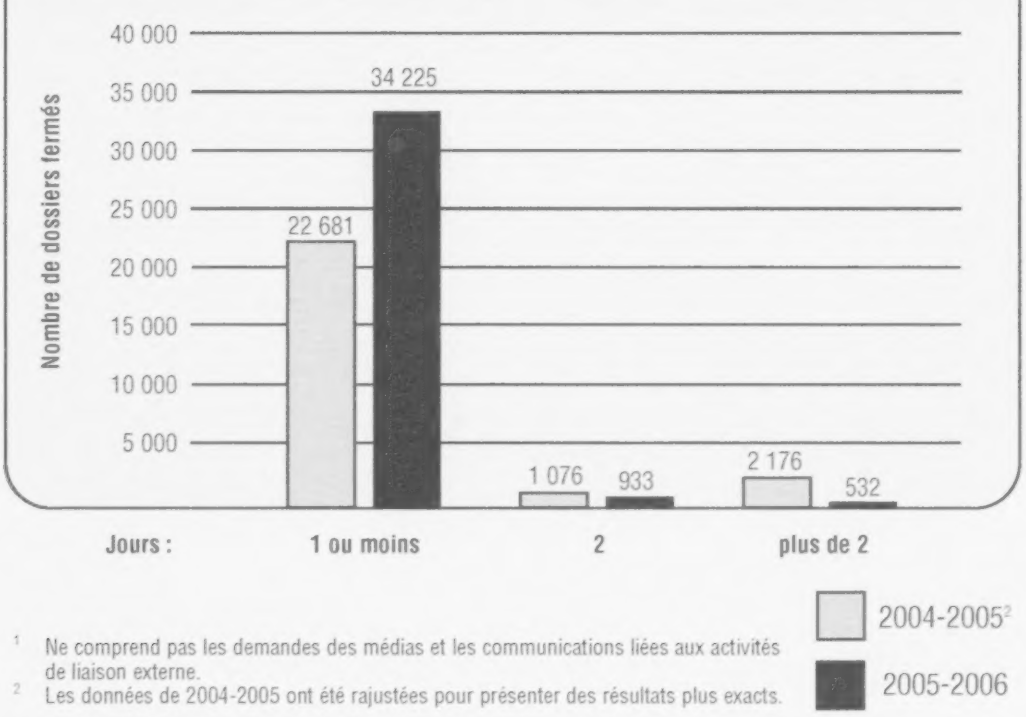
RENDEMENT EN MATIÈRE DE SERVICES AUX CONSOMMATEURS

L'ACFC assure le suivi statistique de son rendement en matière de service dans trois principaux secteurs d'activité : le Centre de communications avec les consommateurs, l'Unité de la correspondance et la Direction de la conformité et de l'application.

Centre de communications avec les consommateurs

En 2005-2006, le Centre de communications avec les consommateurs a traité 35 690 appels téléphoniques, soit une augmentation de 37,6 p. 100 par rapport à l'année précédente. Pour la majorité des demandeurs, le temps d'attente moyen était de 16,2 secondes. Près de 96 p. 100 des demandes de renseignements téléphoniques reçues par le Centre de communications avec les consommateurs ont été traitées le jour même. Pour des détails, voir la **figure 5**.

Figure 5 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs[1]

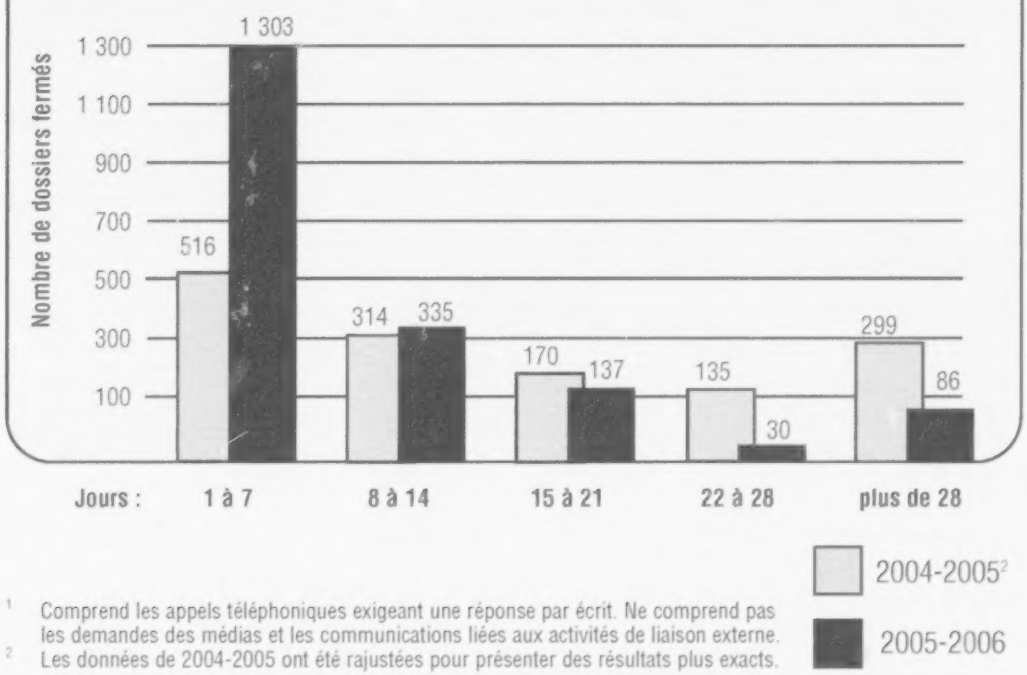


[1] Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe.
[2] Les données de 2004-2005 ont été rajustées pour présenter des résultats plus exacts.

Unité de la correspondance

L'Unité de la correspondance est chargée de répondre aux courriels et aux lettres que les consommateurs adressent à l'ACFC. En 2005-2006, l'Unité a répondu à 86,5 p. 100 de l'ensemble des communications reçues dans les 14 jours ouvrables suivant leur réception, comparativement à 58 p. 100 l'année précédente. La **figure 6** donne d'autres renseignements à ce sujet.

Figure 6 : Temps nécessaire pour fermer un dossier ouvert après la réception d'une lettre ou d'un courriel, ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité[1]



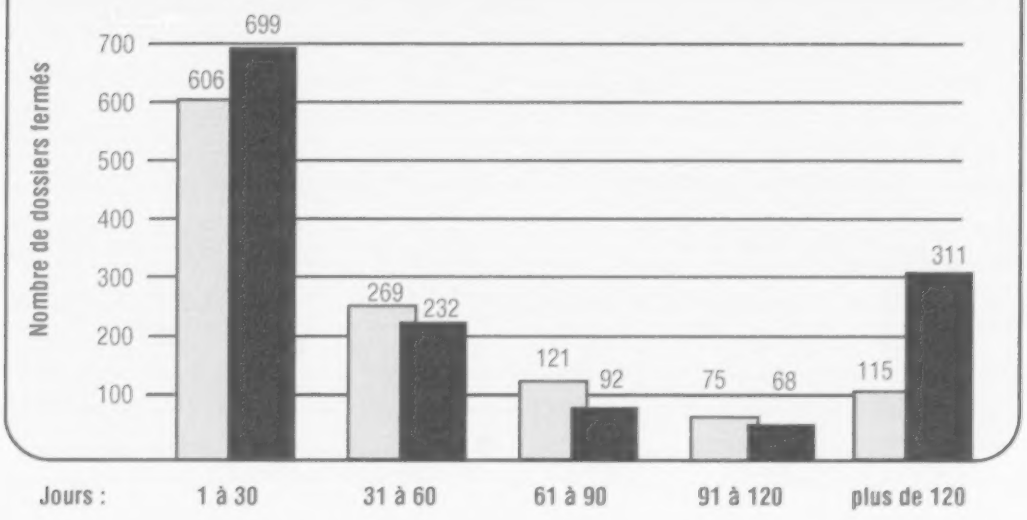
1 Comprend les appels téléphoniques exigeant une réponse par écrit. Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe.
2 Les données de 2004-2005 ont été rajustées pour présenter des résultats plus exacts.

Lorsque les consommateurs demandent de l'information, les agents de l'Unité de la correspondance les invitent souvent à consulter les publications de l'ACFC (notamment *Les cartes de crédit : à vous de choisir* et le *Guide du coût des services bancaires*) et ses outils interactifs (y compris l'outil interactif sur les cartes de crédit).

Direction de la conformité et de l'application

La Direction de la conformité et de l'application traite les dossiers liés à la conformité le plus efficacement et rapidement possible. Comme le montre la **figure 7**, la Direction a continué de traiter les cas de conformité sans tarder. Ainsi, 51 p. 100 des dossiers ont été fermés dans un délai de 30 jours ouvrables. Deux tiers des dossiers ont été fermés dans un délai de 60 jours ouvrables.

Figure 7 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité[1]



1 Ne comprend pas les demandes des médias.
2 Les données de 2004-2005 ont été rajustées pour présenter des résultats plus exacts.
3 Comprend les plaintes et les demandes de renseignements des consommateurs, les plaintes signalées directement par les institutions et les dépôts de documents.

États financiers

Points saillants

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est une institution fédérale financée par les cotisations que versent les institutions financières sous réglementation fédérale. Les cotisations des banques couvrent plus de 90 p. 100 des coûts de l'ACFC, car la plupart des dispositions visant les consommateurs au respect desquelles veille l'Agence s'appliquent à elles et à leurs produits financiers.

Pour 2005-2006, le budget avait été initialement établi à 8,1 millions de dollars; à la fin de l'exercice, les dépenses totales se chiffraient à 7,3 millions de dollars. L'excédent approximatif de 800 000 $ se composait d'un fonds pour éventualités de 200 000 $ intégré au budget annuel, qu'il n'a pas été nécessaire d'utiliser. Des excédents ont été enregistrés notamment pour les postes de dépenses liés aux ressources humaines et aux coûts administratifs généraux (par exemple la traduction, les services professionnels et les intérêts).

Au lieu de financer d'importantes campagnes de sensibilisation du public, qui pourraient n'apporter que des résultats à court terme, l'Agence a mené un plus grand nombre d'initiatives soigneusement ciblées. Elle a entre autres distribué de l'information en joignant des encarts aux chèques du gouvernement du Canada. Elle a également participé à des événements qui attirent de vastes publics, comme le Pavillon itinérant du Canada. Elle a ainsi veillé à mieux faire connaître au public les services que le gouvernement fédéral offre aux consommateurs en matière financière.

Depuis sa création, l'Agence met l'accent sur l'exécution du programme prévu par la loi, comme le veut le principe de gestion qui la guide. Dans la mesure du possible, nous avons donc opté pour la formule des services communs ou partagés, pour ce qui est des services ministériels génériques.

Nous continuons à conclure des accords de services communs avec les organismes suivants :

- le Bureau du surintendant des institutions financières pour la gestion des ressources humaines et financières, les services de vérification interne et les services de recherche;
- la Société d'assurance-dépôts du Canada pour un centre d'appels conjoint;
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour de l'aide en matière de technologie de l'information.

La formation de partenariats stratégiques peut être considérée comme une pratique exemplaire au sens où elle apporte la souplesse requise pour gérer un programme en évolution et réduit l'inefficacité.

Le Bureau du vérificateur général du Canada vérifie chaque année les états financiers de l'ACFC.

De plus, les travaux de mise au point d'un programme de vérification interne se poursuivent. En 2005-2006, nous avons dressé le profil de risque de l'Agence, que nous avons utilisé par la suite pour évaluer et établir les priorités en matière de vérification, ce qui nous a permis d'élaborer un plan de vérification interne pluriannuel. Le Comité de vérification, mis sur pied en 2004-2005, a approuvé le plan.

En 2005-2006, nous avons mené notre deuxième vérification interne, qui a porté sur les marchés et les services d'approvisionnement. Les résultats de l'évaluation ont été affichés dans le site Web de l'ACFC au début de 2006-2007.

La direction de l'Agence est déterminée à offrir un programme efficace qui répond aux attentes du Parlement et des consommateurs canadiens. En outre, elle appuie toujours sans réserve les principes de la fonction de contrôleur moderne et s'efforce de les mettre à exécution.

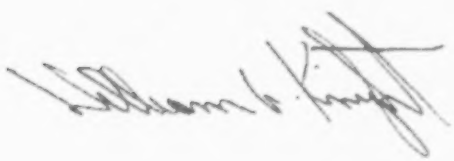
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints et de la concordance avec toutes les autres informations figurant dans le présent rapport annuel.

Ces états financiers, qui contiennent des montants établis d'après les meilleures estimations de la direction, déterminées par l'expérience et le jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. La direction a élaboré et tenu à jour des livres comptables, des registres, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour offrir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente aux fins de l'atteinte des objectifs de l'organisme, et que les opérations sont effectuées conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements connexes, ainsi qu'aux politiques et aux obligations légales de l'ACFC.

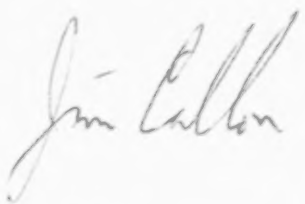
La vérificatrice générale du Canada, qui est le vérificateur indépendant du gouvernement du Canada, a vérifié les états financiers de l'ACFC, et elle rend compte de sa vérification au ministre des Finances.

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



William G. Knight

Le commissaire adjoint de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



Jim Callon

Ottawa, Canada
Le 19 mai 2006

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au ministre des Finances

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2006 et les états des résultats et de l'avoir du Canada et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada

Michael A. Pickup, CA
directeur principal

Ottawa, Canada
Le 19 mai 2006

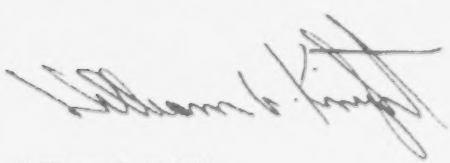
AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

31 mars

	Note	2006	2005
ACTIFS			
À court terme			
Liquidités disponibles		1 557 202 $	3 247 346 $
Cotisations à recevoir		61 896	42 166
Autres actifs		136 079	83 844
Immobilisations	4	275 498	440 832
TOTAL DES ACTIFS		**2 030 675 $**	**3 814 188 $**
PASSIFS			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer		974 406 $	1 563 711 $
Produits reportés		847 968	600 582
Emprunt	5	—	1 500 000
Avantage sociaux futurs	6.b	208 301	149 895
Total des passifs		**2 030 675**	**3 814 188**
Avoir du Canada		—	—
TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR DU CANADA		**2 030 675 $**	**3 814 188 $**
Engagements	8		

Approuvé par :
Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



William G. Knight

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'AVOIR DU CANADA

Exercice terminé le 31 mars

	Note	2006	2005
PRODUITS			
Cotisations		7 291 054 $	7 157 400 $
Autres produits		718	10 923
Total des produits		**7 291 772**	**7 168 323**
CHARGES			
Salaires et avantages sociaux		4 060 273	3 731 373
Services professionnels		1 236 837	1 562 410
Locaux		671 161	672 184
Frais administratifs et autres		541 435	435 818
Gestion et technologie de l'information		516 182	559 871
Déplacements		154 064	109 564
Intérêts		111 820	97 103
Total des charges		**7 291 772**	**7 168 323**
Résultats d'exploitation avant les sanctions administratives pécuniaires		—	—
Sanctions administratives pécuniaires	9	35 000	80 000
Résultats d'exploitation nets		**35 000**	**80 000**
AVOIR DU CANADA AU DÉBUT DE L'EXERCICE		—	—
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement		(35 000)	(80 000)
AVOIR DU CANADA À LA FIN DE L'EXERCICE		— $	— $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 mars

	Note	2006	2005
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des institutions financières		7 912 343 $	7 432 983 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(7 881 607)	(5 937 410)
Intérêts payés		(160 315)	(121 129)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	9	(35 000)	(80 000)
Liquidités (affectées aux) générées par les activités d'exploitation		**(164 579)**	**1 294 444**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations	4	(25 565)	(49 800)
Liquidités affectées aux activités d'investissement		**(25 565)**	**(49 800)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts		4 500 000	6 000 000
Remboursements		(6 000 000)	(6 000 000)
Liquidités affectées aux activités de financement		**(1 500 000)**	—
AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**(1 690 144)**	**1 244 644**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**3 247 346**	**2 002 702**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		**1 557 202 $**	**3 247 346 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2006

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un organisme du gouvernement du Canada et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques.*

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et il consiste en ce qui suit :

a) **superviser** les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
b) **inciter** les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
c) **surveiller** la mise en œuvre des codes de conduite volontaires accessibles au public qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;
d) **sensibiliser** les consommateurs aux obligations applicables aux institutions financières assujetties aux dispositions visant les consommateurs;
e) **favoriser**, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*, qui énonce la méthode servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. Résumé des principales conventions comptables

a) Présentation
Les présents états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

2. Résumé des principales conventions comptables (suite)

b) Comptabilisation des produits

L'Agence est tributaire des cotisations des institutions financières pour financer ses coûts de fonctionnement, y compris le coût des avantages sociaux futurs. L'ACFC rapproche ses produits de ses coûts de fonctionnement. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites au titre des produits reportés sur l'état de la situation financière.

Les cotisations à verser sont établies chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués pour l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, autrement, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

c) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC participent au Régime de retraite de la fonction publique, parrainé et géré par le gouvernement du Canada. Ils peuvent également toucher des prestations de retraite supplémentaires conformément à la *Loi sur les régimes de retraite particuliers*. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 p. 100 par an du service ouvrant droit à pension, multiplié par la moyenne des cinq meilleures années salariales consécutives. Les prestations sont intégrées à celles du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec, et elles sont indexées à l'inflation.

Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. La responsabilité de l'ACFC à l'égard du Régime se limite au versement de ses cotisations. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, à titre de parrain du Régime.

ii) Indemnités de départ

Dans le cadre d'un régime d'indemnités de départ, lorsque leur emploi prend fin, les employés ont droit à certaines indemnités conformément à leurs conditions d'emploi. Le coût des indemnités s'accumule au fur et à mesure que les employés rendent les services ouvrant droit aux indemnités de départ. Ces indemnités sont la seule obligation de l'ACFC qui l'amène à effectuer des paiements ultérieurs.

Le coût des indemnités de départ est établi par calcul actuariel le 31 mars de chaque année, à l'aide de la méthode de répartition des indemnités au prorata des services. L'évaluation du passif est fondée sur un taux d'actualisation courant et d'autres hypothèses actuarielles, qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction concernant des facteurs comme les futures augmentations salariales et le taux de démission des employés. L'excédent de tout gain actuariel net (toute perte actuarielle nette) supérieur à 10 % de l'obligation au titre des indemnités est amorti sur le nombre moyen d'années de service qu'il reste aux employés actifs à accomplir.

2. Résumé des principales conventions comptables (suite)

iii) Autres avantages futurs

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages futurs dont les employés actuellement en poste et les anciens employés peuvent bénéficier pendant leur emploi ou après avoir pris leur retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de services dentaires pour les pensionnés sont les deux grands régimes dont les employés et les retraités de l'ACFC peuvent se prévaloir. Pour ces deux régimes également, la responsabilité de l'ACFC se limite au versement de ses cotisations.

d) Liquidités disponibles

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

e) Cotisations à recevoir

Les cotisations à recevoir sont inscrites selon les montants devant être réalisés ultérieurement et elles représentent une créance de Sa Majesté.

f) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont comptabilisées initialement au coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif, de la façon suivante :

Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Mobilier et accessoires	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la durée de vie utile ou de la durée du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

3. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants déclarés de l'actif, du passif, des produits et des charges inscrits dans les états financiers. Au moment de la préparation des états financiers, la direction est d'avis que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les éléments les plus importants pour lesquels on utilise des estimations et des hypothèses sont les coûts des indemnités et le passif global au titre des indemnités de départ.

4. Immobilisations

	Valeurs brutes comptables			Amortissement cumulé			Valeurs comptables nettes	
Catégorie	Solde d'ouverture	Ajouts	Solde de fermeture	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Solde de fermeture	2006	2005
Mobilier et accessoires	472 133 $	15 327 $	487 460 $	194 541 $	69 565 $	264 106 $	223 354 $	277 592 $
Améliorations locatives	382 843	—	382 843	293 061	89 782	382 843	—	89 782
Logiciels	91 075	—	91 075	37 639	18 216	55 855	35 220	53 436
Matériel de bureau	51 662	7 266	58 928	33 470	12 173	45 643	13 285	18 192
Matériel informatique	10 643	2 972	13 615	8 813	1 163	9 976	3 639	1 830
Total	**1 008 356 $**	**25 565 $**	**1 033 921 $**	**567 524 $**	**190 899 $**	**758 423 $**	**275 498 $**	**440 832 $**

5. Emprunt

L'ACFC finance ses activités courantes au moyen d'avances de fonds provenant du Trésor. Il n'y avait aucune avance de fonds au 31 mars 2006. Les conditions de l'accord de prêt pour l'exercice précédent étaient les suivantes :

	2006	2005
Principal	—	1 500 000 $
Date d'échéance	—	4 mars 2006
Taux d'intérêt	—	2,89 %

6. Avantages sociaux futurs

a) Prestations de retraite

L'ACFC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique. Ce régime prévoit des prestations en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération moyenne à la retraite. Les prestations sont pleinement indexées conformément aux augmentations de l'indice des prix à la consommation. Les cotisations patronales estimatives versées durant l'exercice au Régime de retraite de la fonction publique s'élevaient à 393 058 $ (348 678 $ en 2005).

6. Avantages sociaux futurs (suite)

b) Indemnités de départ

Les données relatives au régime d'indemnités de départ de l'ACFC sont présentées dans le tableau qui suit.

	2006	2005
Obligation au titre des indemnités constituées, début de l'exercice	274 445 $	176 217 $
Coût des services rendus	39 213	31 543
Intérêts débiteurs	14 984	11 615
Indemnités versées	(3 951)	—
Perte actuarielle	33 737	55 070
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice[1]	358 428	274 445
Perte actuarielle nette non amortie	(150 127)	(124 550)
Passif au titre des indemnités constituées	**208 301 $**	**149 895 $**
Coût des services rendus	39 213 $	31 543 $
Intérêts débiteurs	14 984	11 615
Amortissement de la perte actuarielle nette[2]	8 160	4 672
Charge nette du régime d'indemnités	**62 357 $**	**47 830 $**

1 Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen des produits qui font l'objet de la note 2 afférente aux états financiers. Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'état de la situation financière, au titre des liquidités disponibles.

2 La période d'amortissement représente la durée d'activité moyenne résiduelle des employés en service.

Un taux d'actualisation de 4,25 % (5,13 % en 2005) a été utilisé pour établir l'obligation de l'Agence au titre des prestations constituées. Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2006, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 2,5 % pour l'année du régime 2007 (2,5 % en 2005 pour l'année du régime 2006). Par la suite, on prévoit une augmentation économique annuelle de 2,5 % (2,9 % en 2005). La durée d'activité moyenne résiduelle des employés en service couverts par le régime de retraite est de 13 ans (12 ans en 2005).

7. Opérations entre apparentés

L'ACFC est liée par propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence a conclu des ententes touchant la prestation de services avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir son mandat. À l'heure actuelle, l'ACFC travaille avec les partenaires suivants :

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC);
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

En outre, l'ACFC effectue des opérations avec d'autres entités du gouvernement dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles qui s'appliquent à tous les particuliers et à toutes les entreprises. Le tableau qui suit résume l'incidence des opérations importantes entre apparentés de l'Agence pour l'exercice sur les charges totales et les montants dus à (à recevoir de) ces apparentés, à la fin de l'exercice. Ces opérations sont évaluées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les apparentés.

	2006		2005	
Apparentés et nature du service fourni	**Charges**	**Somme à payer (à recevoir)**	**Charges**	**Somme à payer (à recevoir)**
TPSGC				
Locaux	479 479 $	— $	467 846 $	— $
Gestion et technologie de l'information	361 307	90 327	410 587	403 412
Services de traduction	109 786	11 820	145 976	22 449
Autres services	—	—	27 202	27 202
	950 572	102 147	1 051 611	453 063
Conseil du Trésor				
Avantages sociaux	760 856	27 573	680 841	38 529
SADC — Services professionnels				
Gestion du centre d'appels	448 889	93 205	395 847	155 589
BSIF — Services professionnels				
Services financiers	115 500	—	110 000	(286)
Services en ressources humaines	140 883	40 000	95 819	1 181
Services de vérification interne	36 600	—	47 000	47 000
Services de recherche	18 801	—	17 938	—
	311 784	40 000	270 757	47 895
Ministère des Finances				
Intérêt sur emprunt du Trésor	111 820	—	97 103	3 253
Total	**2 583 921 $**	**262 925 $**	**2 496 159 $**	**698 329 $**

8. Engagements

Le tableau qui suit fait état des engagements contractuels découlant des ententes de services conclues par l'Agence avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements de location minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux.

Exercice se terminant le 31 mars	Ententes de services	Location-exploitation	Total
2007	743 202 $	447 593 $	1 190 795 $
2008	385 702	447 593	833 295
2009	397 606	447 593	845 199
2010	410 107	—	410 107
2011	423 234	—	423 234
Total	**2 359 851 $**	**1 342 779 $**	**3 702 630 $**

9. Sanctions administratives pécuniaires

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction peut représenter jusqu'à 50 000 $ pour un particulier et 100 000 $ pour une institution.

Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

L'ACFC a perçu 35 000 $ (80 000 $ en 2005) de sanctions administratives pécuniaires au cours de l'exercice 2005-2006.

10. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants de 2005 ont été reclassés conformément à la présentation adoptée en 2006.

Annexes

Annexe A
GLOSSAIRE

Cadre de conformité
Cadre présentant la façon dont l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'y prend pour surveiller la conformité des institutions financières aux dispositions législatives visant les consommateurs et pour suivre de près leur respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics.

Code de conduite
Code adopté par une institution financière ou une association du secteur et rendu public (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients ou membres. L'ACFC surveille les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent leurs codes de conduite volontaires.

Constat de conformité
Après avoir fait enquête sur une plainte, l'ACFC constate que les mesures prises par l'institution financière en cause sont conformes à la loi, au code de conduite volontaire de l'institution ou à l'engagement public qui dicte de telles mesures.

Constat de non-conformité
À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, il est établi que les mesures prises par une institution financière donnée ne sont pas conformes à la loi, ou aux conditions du code de conduite volontaire qui lui est applicable ou d'un engagement public qu'elle a pris.

Constat de non-violation
Après avoir fait enquête sur une plainte, l'ACFC constate que les mesures prises par l'institution financière en cause sont conformes aux obligations liées aux dispositions visant les consommateurs.

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité
Déclaration que chaque institution financière dont les capitaux propres se chiffrent à 1 milliard de dollars ou plus est tenue de publier chaque année en vertu de la loi et dont elle doit remettre une copie au commissaire de l'ACFC. La déclaration fait état de la contribution de l'institution à l'économie et à la société canadiennes.

Disposition visant les consommateurs
Disposition d'une loi ou d'un règlement fédéral définie comme étant une disposition visant les consommateurs en vertu de l'article 2 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Lorsqu'elle est prescrite par règlement, une infraction à une telle disposition constitue une violation.

Document déposé
Document dont une institution financière sous réglementation fédérale doit déposer copie à l'ACFC aux termes de la législation (*Loi sur les banques*, *Loi sur les associations coopératives de crédit*, *Loi sur les sociétés d'assurances* ou *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*).

Dossier
Dossier ouvert par la Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC relativement à une question de conformité comme l'infraction présumée à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite ou un engagement public. La Direction se charge de l'examen et de l'évaluation des circonstances se rapportant à la question de conformité.

Dossier en suspens
Cas de conformité faisant toujours l'objet d'une enquête de l'ACFC au 31 mars de l'année visée par le rapport.

Dossier fermé
Cas de conformité dont le dossier a été fermé entre le 1er avril et le 31 mars de l'année visée par le rapport.

Dossier ouvert
Cas pour lequel un dossier a été ouvert et versé dans le système de suivi de l'ACFC entre le 1er avril et le 31 mars de l'année visée par le rapport.

Engagement public
Engagement adopté par une institution financière et rendu public (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients. L'ACFC surveille les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles respectent leurs engagements publics.

Entente de conformité
Entente conclue entre le commissaire et la haute direction d'une institution financière, qui précise les mesures correctrices à prendre pour renforcer la conformité aux dispositions visant les consommateurs et fixe un délai pour la mise en œuvre des mesures. Une entente de conformité peut comprendre des plans d'action.

Examen
Examen mené par l'ACFC, lorsque les circonstances l'exigent, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme aux dispositions visant les consommateurs, ainsi qu'à son code de conduite ou à son engagement public. L'ACFC communique les résultats de ce genre d'examen au ministre des Finances.

Mesures de conformité
Série de mesures que le commissaire peut mettre en œuvre lorsqu'il est établi qu'une institution a violé une disposition visant les consommateurs. Les mesures de conformité sont déterminées en fonction de chaque cas. Elles peuvent inclure des poursuites, amorcées au moyen d'un procès-verbal de violation, et s'accompagner d'une sanction administrative pécuniaire.

Plainte
Mécontentement exprimé verbalement ou par écrit par un consommateur relativement à un domaine d'activité d'une institution financière.

Plainte à signaler
Plainte relative à une disposition visant les consommateurs, portée à l'échelon « à signaler » du processus de traitement des plaintes d'une institution financière. Le cadre de conformité de l'ACFC exige que les institutions financières sous réglementation fédérale informent l'Agence de toute plainte à signaler (selon la définition énoncée dans le cadre) liée à une disposition visant les consommateurs.

Procédure de traitement des plaintes
Procédure que les institutions financières sous réglementation fédérale sont tenues de mettre en place, en vertu de la loi, pour traiter les plaintes qui leur sont présentées par des particuliers ayant demandé ou reçu des produits ou des services d'une institution financière au Canada. Les institutions financières doivent remettre une copie de leurs procédures de traitement des plaintes à l'ACFC.

Procès-verbal de violation
Procès-verbal prescrit par la loi et dressé par le commissaire pour informer une institution financière qu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'elle a violé une disposition visant les consommateurs. En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, le procès-verbal doit mentionner le nom de l'institution qui a commis la violation, la nature de la violation et le montant proposé de la sanction administrative pécuniaire imposée par l'ACFC. Après avoir dressé un procès-verbal de violation et reçu les observations de l'institution en cause, le commissaire détermine, selon la prépondérance des probabilités, la mesure dans laquelle l'institution financière a commis la violation et, le cas échéant, dresse un avis de décision. L'avis de décision décrit la sanction administrative pécuniaire imposée. Le commissaire peut aussi rendre publique la violation.

Question abordée à l'échelle du secteur
Question de conformité considérée comme une question intéressant l'ensemble du secteur. L'institution convient d'apporter des changements pour renforcer la conformité.

Question abordée dans une entente de conformité
L'institution financière sous réglementation fédérale convient de conclure une entente sur une question de conformité donnée.

Question autre qu'une question de conformité
On peut établir qu'un cas ne se rapporte pas à une question de conformité dans trois circonstances :

- La disposition visant les consommateurs, le code de conduite volontaire ou l'engagement public existait avant la création de l'ACFC (le 24 octobre 2001) ou l'entrée en vigueur du *Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)* (le 28 février 2002).
- Le type d'accord de prêt ne relève pas du *Règlement sur le coût d'emprunt.*
- Même si au départ on pensait qu'il s'agissait d'une question de conformité, l'enquête a révélé que le cas ne se rapporte pas à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite volontaire ou un engagement public.

Question autre qu'une question de fond
Question qui semble être une violation, mais qui consiste en un incident mineur ou isolé, ou n'a que très peu de répercussions sur les consommateurs. Aucune violation n'est versée au dossier de l'institution financière.

Responsabilité zéro
En cas d'utilisation non autorisée d'une carte de crédit, le détenteur de la carte n'est pas tenu responsable. La protection peut couvrir des achats effectués dans un magasin, par téléphone ou en ligne.

Retrait
Retrait d'un cas parce que le consommateur ayant déposé la plainte l'a retirée ou n'a pas donné suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec lui pour recueillir les faits nécessaires à la poursuite de l'enquête.

Sanction administrative pécuniaire
Sanction pécuniaire que le commissaire peut imposer après avoir établi qu'une violation a été commise. Le montant de la sanction peut atteindre 50 000 $ pour un particulier et 100 000 $ pour une institution. Le montant est déterminé en fonction de trois critères : la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur; la gravité du tort causé; et les antécédents de l'auteur.

Ventes liées avec coercition
Pratique soumettant un particulier à des mesures coercitives ou à des pressions injustifiées pour l'obliger à acquérir un produit ou un service auprès d'une personne, d'une banque ou d'une société affiliée afin d'obtenir un autre produit ou service de cette même source.

Violation
Contravention à une disposition visant les consommateurs définie au sens du *Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada).*

Annexe B

DISPOSITIONS ET RÈGLEMENTS VISANT LES CONSOMMATEURS

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* prescrit les dispositions visant les consommateurs des lois suivantes :

- *Loi sur les banques;*
- *Loi sur les sociétés d'assurances;*
- *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt;*
- *Loi sur les associations coopératives de crédit.*

Dispositions visant les consommateurs surveillées par l'ACFC, et les institutions qui y sont assujetties

Type de disposition visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de divulguer les intérêts et les frais applicables aux comptes de dépôt	X	X		X
Obligation de divulguer le coût d'emprunt	X	X	X	X
Obligation de se doter de procédures visant à protéger l'information concernant les clients (aucun règlement en vigueur)	X	X	X	X
Obligation d'ouvrir des comptes de dépôt de détail	X			
Obligation d'aviser les consommateurs que les dépôts ne sont pas assurés lorsque la banque n'est pas membre de la SADC	X			
Obligation d'offrir un compte standard à frais modiques (pas en vigueur)	X			
N.B. Au lieu d'adopter un règlement pour officialiser cette disposition, huit institutions financières se sont engagées de leur plein gré à offrir un compte à frais modiques en respectant les lignes directrices établies par le gouvernement.				
Droit du consommateur de fermer, sans frais, un compte de dépôt de détail ouvert par téléphone, 14 jours après l'ouverture du compte	X	X		X
Interdiction d'imposer des frais pour l'encaissement des chèques du gouvernement du Canada	X	X		X

Suite du tableau à la page suivante

Dispositions visant les consommateurs surveillées par l'ACFC, et les institutions qui y sont assujetties (suite)

Type de disposition visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation des institutions d'encaisser les chèques du gouvernement de Canada d'un montant maximal de 1 500 $, comme le prescrit la réglementation	X			
Obligation des institutions de donner un préavis avant de fermer une succursale de détail	X	X		X
Obligation de chaque institution dont les capitaux propres se chiffrent à 1 milliard de dollars ou plus de déposer une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	X	X	X	
Obligation des institutions de se doter de procédures de traitement des plaintes et d'en déposer une copie à l'ACFC	X	X	X	X
Obligation des institutions d'adhérer à un organisme distinct de règlement des plaintes		X	X	X
Restriction imposée aux institutions à propos des ventes liées avec coercition	X			
Obligation des institutions de fournir de l'information aux consommateurs, conformément à la réglementation (par exemple la réglementation sur les dépôts indiciels et les politiques concernant la retenue sur les chèques)	X	X	X	X
Droit du consommateur de rembourser les prêts par anticipation	X	X	X	X
Obligation des institutions d'informer les consommateurs au sujet de l'ACFC lorsqu'ils ont des plaintes concernant la conformité aux dispositions visant les consommateurs	X	X	X	X

Suite du tableau à la page suivante

Dispositions visant les consommateurs surveillées par l'ACFC, et les institutions qui y sont assujetties (suite)

Questions connexes	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de l'ACFC de surveiller les codes de conduite et les engagements publics du secteur (par exemple les codes relatifs aux cartes de débit ou aux petites et moyennes entreprises)	X	X	X	X
Obligation de l'ACFC de rendre compte globalement, chaque année, du nombre de plaintes portées à son attention et de leur nature	X	X	X	X
Obligation des institutions de fournir de l'information au commissaire, au besoin	X	X	X	X
Obligation de mener, chaque année, un examen de conformité et d'établir un rapport	X	X	X	X
Capacité à conclure des ententes de conformité	X	X	X	X
Obligation de verser des cotisations pour financer les activités de l'ACFC	X	X	X	X
Capacité à désigner les contraventions pouvant donner lieu à des sanctions administratives	X	X	X	X

État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs et des règlements connexes au 31 mars 2006

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur l'accès aux services bancaires de base	en vigueur	DORS/2003-184
Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques)	en vigueur	DORS/2002-39
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2001-370
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques)	en vigueur	DORS/2001-371
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)	en vigueur	DORS/2001-373
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances étrangères)	en vigueur	DORS/2001-372
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (associations de détail)	en vigueur	DORS/2001-374
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-375
Règlement sur le coût d'emprunt (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2002-262
Règlement sur le coût d'emprunt (banques)	en vigueur	DORS/2001-101
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances canadiennes)	en vigueur	DORS/2001-102
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances étrangères)	en vigueur	DORS/2001-103
Règlement sur le coût d'emprunt (associations de détail)	en vigueur	DORS/2002-263
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-104
Règlement sur la communication des frais (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/99-278
Règlement sur la communication des frais (banques)	en vigueur	DORS/92-324
Règlement sur la communication des frais (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-297
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/1999-272
	modifié par	DORS/2001-468
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)	en vigueur	DORS/1992-321
	modifié par	DORS/2001-469
Règlement sur la communication de l'intérêt (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-298
Règlement sur la communication de l'intérêt (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/1992-322
	modifié par	DORS/2001-470
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2001-471
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques)	en vigueur	DORS/2001-472
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-299
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-473
Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	en vigueur	DORS/2001-474
Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	en vigueur	DORS/2002-101
Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indiciels	en vigueur	DORS/2002-102
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)	en vigueur	DORS/2002-104
	modifié par	DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (associations coopératives de crédit)	en vigueur	DORS/2002-105
	modifié par	DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2002-106
	modifié par	DORS/2003-70
Règlement sur les avis relatifs aux dépôts non assurés	en vigueur	DORS/99-388
	modifié par	DORS/2002-338
Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2002-133

Annexe C

PRINCIPAUX CODES DE CONDUITE ET ENGAGEMENTS PUBLICS SOUS LA SURVEILLANCE DE L'ACFC

Codes de conduite

Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées
Ce code présente les normes adoptées par les banques à l'intention des employés des succursales, qui sont chargés d'offrir de l'assurance crédit, voyage et accident personnel. Il traite de la formation, des renseignements à fournir, des pratiques de promotion, de la protection de la vie privée des clients et des recours qui sont à la disposition de ceux-ci.

Codes de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
Chaque banque élabore et applique son propre code aux relations d'affaires qu'elle entretient avec les petites et moyennes entreprises (PME) clientes. Tous les codes comprennent les éléments clés du modèle de code de conduite de l'ABC, dans lequel sont énoncées les normes minimales à respecter pour les banques qui traitent avec les PME.

Code de pratique canadien des services de cartes de débit (code relatif aux cartes de débit)
Ce code décrit les pratiques du secteur et les responsabilités des consommateurs et du secteur. Il a pour objectif de protéger les consommateurs canadiens qui utilisent les services de cartes de débit.

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
Ces principes visent à guider les entreprises, les consommateurs et les gouvernements du Canada appelés à élaborer un cadre de protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique sur réseaux ouverts, dont Internet.

Engagements publics

Cartes de crédit
Plusieurs institutions financières se sont officiellement engagées à protéger les consommateurs contre l'utilisation non autorisée des cartes de crédit. Ces engagements traitent de la responsabilité des consommateurs en ce qui concerne les opérations frauduleuses.

Comptes à frais modiques
En février 2001, huit institutions financières canadiennes se sont engagées à offrir des comptes qui respectent les lignes directrices établies par le gouvernement fédéral pour faire en sorte que les Canadiens aient accès à des services bancaires abordables.

Documents hypothécaires rédigés en un langage simple
Ces documents reflètent l'engagement des banques à accroître la clarté des documents hypothécaires résidentiels.

Engagement relatif au droit d'annuler l'achat d'un contrat de dépôt indiciel effectué par téléphone
Dans l'intérêt des consommateurs ayant acheté un contrat de dépôt indiciel par téléphone sans avoir reçu le document d'information réglementaire avant l'achat, sept institutions financières canadiennes se sont engagées à leur permettre d'annuler l'achat dans les 48 heures suivant la réception réelle ou présumée du document, selon la première occurrence.

Engagement relatif aux services non sollicités
Six institutions financières canadiennes se sont engagées à mettre en œuvre des procédures conçues pour protéger les consommateurs lorsque des services non sollicités leur sont offerts.

Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés
Ces lignes directrices décrivent les modalités fixées à l'égard du temps maximal que les banques peuvent prendre pour assurer le transfert des régimes enregistrés comportant des instruments de dépôt.

Paiements en ligne
Il s'agit des engagements portant sur l'application des principes et des dispositions du Code de pratique canadien des services de cartes de débit en ce qui concerne les paiements en ligne imputés sur les comptes de dépôt des consommateurs. Ces engagements précisent les responsabilités des consommateurs et du secteur quant à l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.

N.B. Pour une définition des termes « code de conduite » et « engagement public », voir l'annexe A (Glossaire).